

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ
CENTRO DE EDUCAÇÃO SÃO JOSÉ
CURSO DE AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIOS E
SECRETARIADO

RELATÓRIO DE CONCLUSÃO DE ESTÁGIO

PROTÓTIPO DE UMA AJUDA *ON-LINE* ERGONÔMICA PARA O
SISTEMA CORPORATIVO DA JUSTIÇA FEDERAL DE
PRIMEIRO GRAU DE SANTA CATARINA

Administração Organizacional

Franscielle Toldo Spillere

São José
2004

FRANSCIELE TOLDO SPILLERE

**PROTÓTIPO DE UMA AJUDA *ON-LINE* ERGONÔMICA
PARA O SISTEMA CORPORATIVO DA JUSTIÇA FEDERAL
DE PRIMEIRO GRAU DE SANTA CATARINA**

Relatório de conclusão de estágio apresentado, à banca examinadora de Estágio Supervisionado em Curso de Automação de Escritórios e Secretariado na Universidade do Vale do Itajaí, Centro de Educação São José, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Automação de Escritórios e Secretariado.

Orientador: Prof. Dr. Márcio Matias

**São José
2004**

FRANSKIELE TOLDO SPILLERE

AJUDA *ON-LINE* ERGONÔMICA PARA O SISTEMA CORPORATIVO DA JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO DE SANTA CATARINA

Este relatório de conclusão de estágio foi julgado adequado para a obtenção do título de bacharel em Automação de Escritórios e Secretariado e aprovado pelo curso de Automação de Escritórios e Secretariado da Universidade do Vale do Itajaí, Centro de Educação São José, São José (SC).

São José, 07 de julho de 2004.

Professora: Marlise There Dias
Responsável pelo Estágio

Professora Luciana Merlin Bervian
Coordenadora de Curso

César Frederico dos Santos
Supervisor de Campo

Apresentada à Banca Examinadora formada pelos Professores:

Dr. Márcio Matias
Professor Orientador

Alessandra Anacleto
Membro de banca

Marlise There Dias
Membro de banca

DEDICATÓRIA

Dedico esta conquista com a mais profunda admiração e respeito, aos grandes amores da minha: vida meu pai Antônio Carlos Spillere (*in memoriam*) que mesmo distante manteve-se sempre ao meu lado, minha mãe Édina Marli Toldo Spillere, meu irmão Felipe Toldo Spillere, minha avó Maurina Moreira Toldo e meu avô Ézio Toldo por confiarem na minha capacidade e apoiarem minhas decisões.

AGRADECIMENTOS

- Agradeço a Deus por iluminar o meu caminho a cada dia nesta jornada;
- Agradeço ao meu pai que mesmo não estando mais entre a minha família, se fez presente sempre em meus pensamentos;
- Sou grata a minha família pela compreensão, principalmente nos momentos em que estive ausente;
- Agradeço imensamente ao meu professor orientador, Dr Márcio Matias, pela dedicação e pelos momentos concedidos na concretização deste sonho.
- Agradeço aos colegas da Justiça Federal, em especial aos colegas estagiários e ao César Frederico dos Santos e ao Joceli Righi de Righi por me proporcionarem todos os subsídios necessários para realização do meu estudo;
- Sou grata as minhas amigas e colegas de faculdade pelo convívio diário que sempre lembrarei durante toda a minha vida. De uma forma especial aos amigos Gustavo Silva Neves, Antonio José da Silva Júnior, Ana Lúcia Alves, Caroline Vill Vigarani, Cíntia Domingues, Eloiza Nunes Bion, Jussara Correa do Nascimento e Regiane da Silva pelas experiências vividas.
- Enfim, a todas as pessoas que direta ou indiretamente contribuíram para que eu conquistasse mais esta vitória em minha vida.

EPÍGRAFE

A diferença entre o sonho e a realidade é
a quantidade certa de tempo e trabalho.

William Douglas

RESUMO

Sistemas de informação têm aumentado em tamanho e complexidade e, de maneira geral, exigido cada vez mais conhecimentos de seus usuários para utilizá-los adequadamente. Desta forma, têm aumentado a demanda por instrumentos que auxiliem os usuários a operar estes sistemas de forma mais autônoma. Recursos de Ajuda projetados ergonomicamente, visando a facilidade de uso, por exemplo, possibilitam aos usuários tirar dúvidas sobre o funcionamento destes sistemas. O SIAPRO, sistema corporativo da Justiça Federal de 1ª Instância de Santa Catarina (JFSC), não disponibiliza um recurso de Ajuda para os seus usuários. Com isto, o suporte técnico da JFSC tem tido dificuldade em atender a uma grande demanda por suporte proveniente dos usuários, pois, os técnicos em vez de utilizarem seu tempo de trabalho para desenvolver novos sistemas e aprimorar os sistemas existentes, têm consumido grande parte de seu tempo tirando dúvidas dos usuários relacionadas ao uso deste sistema, via telefone ou pessoalmente. O objetivo deste trabalho é elaborar um protótipo de ajuda *on-line* ergonômica para o sistema SIAPRO, readaptando os manuais existentes para linguagem do usuário, de acordo com recomendações ergonômicas, e disponibilizando uma interface com melhor usabilidade e mais atrativa. Esta pesquisa utilizou aspectos metodológicos relacionados à abordagem ergonômica, que privilegia o ponto de vista dos usuários, visando facilitar a busca de informações, tornando-as mais claras e concisas. O protótipo de Ajuda *on-line* possui a facilidade de uso, e pode trazer benefícios tanto para os usuários quanto para os profissionais responsáveis pelo suporte técnico. Os sistemas de Ajuda, em geral, não são fáceis de serem usados. A inexistência de sistemas de Ajuda aumenta a demanda por suporte técnico; a aplicação das recomendações ergonômicas levantadas na literatura soluciona as dificuldades e os problemas de usabilidade relatados pelos usuários pesquisados no uso de sistemas de Ajuda. O protótipo desenvolvido atende as recomendações ergonômicas e facilita o uso do sistema de Ajuda. Um sistema de Ajuda ergonômico, adequado às necessidades dos usuários, diminui a demanda por suporte técnico, e aumenta a produtividade dos usuários e dos técnicos que atuam no suporte. O Sistema de Informação e Acompanhamento Processual - SIAPRO - da Justiça Federal de Santa Catarina possui uma série de deficiências, a começar pelo seu processo de desenvolvimento e implantação, que se manteve distante do usuário. O sistema é mal aceito tanto pelos seus usuários quanto pela equipe responsável pela sua manutenção e suporte. Diante desse quadro, sugere-se o protótipo da ajuda *on-line* visando a melhoria na utilização do sistema atual.

Palavras-chave: Ergonomia / Ajuda *On-line* / Usabilidade.

ABSTRACT

Systems of information have been increasing in size and complexity and, in a general way, demanded its users' knowledge more and more to use them appropriately. This way, they have been increasing the demand for instruments that aid the users to operate these systems in a more autonomous way. Resources of Help projected ergonomically, seeking the use easiness, for example, they facilitate the users to remove doubts on the operation of these systems. SIAPRO, corporate system of the Federal Justice of 1st Instance of Santa Catarina (JFSC), not dispose a resource of Help for its users. With this, the technical support of JFSC has been having difficulty in assisting to a great demand for the users' coming support, because, the technicians instead of they use its time of work to develop new systems and to perfect the existent systems, they have been consuming great part of its time removing the users' doubts related to the use of this system, through telephone or personally. The objective of this work is to elaborate a prototype of ergonomic help on-line for the system SIAPRO, readapting the existent manuals for the user's language, in agreement with ergonomic recommendations, and dispose an interface with better access and more attractive. This research used methodological aspects related to the ergonomic approach, that it privileges the users' point of view, seeking to facilitate the search of information, turning them clearer and concise. The prototype of Help on-line possesses the use easiness, and it could bring benefits so much for the users as for the responsible professionals for the technical support. Conclusions: The systems of Help, because these, in general, are not easy of they be used, the inexistency of systems of Help increases the demand for technical support; the application of the ergonomic recommendations lifted in the literature solves the difficulties and the access problems told by the users researched in the use of systems of Help, The developed prototype assists the ergonomic recommendations and it facilitates the use of the system of Help, an ergonomic system of Help, adapted to the users' needs, it decreases the demand for technical support, and it increases the users' productivity and of the technicians that act in the support. The System of Information and Procedure Accompaniment - SIAPRO - of Santa Catarina's Federal Justice it possesses a series of deficiencies, to begin for its development process and implantation that stayed distant of the user. The system is not well I accept so much for its users as for the responsible team for its maintenance and support. Before of that fact, it suggests himself the prototype of the help on-line seeking the improvement in the use of the current system.

Key words: Ergonomics / help *on-line* / usability.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Menu de conteúdo de Ajuda <i>on-line</i> do <i>Microsoft Access</i>	24
Figura 2: Organograma da Subseção Judiciária de Florianópolis.....	31
Figura 3: Organograma do Núcleo de Informática da Subseção Judiciária de Florianópolis	31
Figura 5: Menu principal do SIAPRO.	35
Figura 6: Tela inicial do Gerador de Relatórios do SIAPRO.....	36
Figura 7: Tela de configuração de modelos do Gerador de Relatórios do SIAPRO.	37
Figura 8: Tela de ajuda do SIAPRO.....	38
Figura 9: Tela 1 pesquisa por conteúdo.....	55
Figura 10: Tela 2 pesquisa por índice.....	56
Figura 11: Tela 3 pesquisa por palavras.....	57

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribuição dos respondentes quanto ao seu conhecimento em informática.	39
Gráfico 2: Distribuição dos respondentes quanto à utilização de ajuda <i>on-line</i>	40
Gráfico 3: Distribuição dos respondentes quanto ao treinamento para utilização do SIAPRO.	41
Gráfico 4: Distribuição dos respondentes quanto ao acesso aos manuais de utilização do SIAPRO.	42
Gráfico 5: Distribuição dos respondentes quanto a sua satisfação em relação ao manual do SIAPRO. ...	43
Gráfico 6: Distribuição dos respondentes quanto à utilização do SIAPRO.	44
Gráfico 7: Distribuição dos respondentes quanto ao comando para utilização dos sistemas de Ajuda.	45
Gráfico 8: Distribuição dos respondentes quanto a sua opinião sobre os sistemas de Ajuda.	46
Gráfico 9: Distribuição dos respondentes indicando os problemas dos sistemas de Ajuda.	47
Gráfico 10: Distribuição dos respondentes quanto a sua participação em treinamento para utilização da ajuda <i>on-line</i>	49
Gráfico 11: Distribuição dos respondentes as informações necessárias para utilizar melhor o SIAPRO.	50

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Respostas Questão 1	39
Tabela 2: Respostas Questão 2	40
Tabela 3: Respostas Questão 3	41
Tabela 4: Respostas Questão 4	42
Tabela 5: Respostas Questão 5	43
Tabela 6: Respostas Questão 6	44
Tabela 7: Respostas Questão 7	44
Tabela 8: Respostas Questão 8	45
Tabela 9: Respostas Questão 9	47
Tabela 10: Respostas Questão 10	48
Tabela 11: Respostas Negativas da Questão 10.....	49
Tabela 12: Respostas da Questão 11	51

LISTA DE SIGLAS

JFSC – Justiça Federal de Santa Catarina

HCI – *Human-Computer Interaction*

IHC – Interação Humano-Computador

NINF – Núcleo de Informática

SIAPRO – Sistema de Acompanhamento Processual

TRF4 – Tribunal Regional Federal da 4ª Região

SUMÁRIO

DEDICATÓRIA	4
AGRADECIMENTOS.....	5
EPÍGRAFE	6
RESUMO	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
ABSTRACT	8
LISTA DE FIGURAS	9
LISTA DE GRÁFICOS	10
LISTA DE TABELAS.....	11
LISTA DE SIGLAS.....	12
LISTA DE SIGLAS.....	12
1. INTRODUÇÃO	14
1.1. APRESENTAÇÃO DO TEMA E DO PROBLEMA	14
1.2. OBJETIVO GERAL	15
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. JUSTIFICATIVA	15
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
2.1. ERGONOMIA	17
2.2. INTERAÇÃO HUMANO-COMPUTADOR.....	19
2.3. USABILIDADE	20
2.4. AJUDA ON-LINE.....	23
2.4.1. Exemplo de uma Estrutura de Ajuda On-line	24
2.4.2. Recomendações Ergonômicas para Ajuda On-line	25
3. ASPECTOS METODOLÓGICOS	28
3.1. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	28
3.2. POPULAÇÃO E AMOSTRA	28
3.3. COLETA DE DADOS.....	28
3.4. ANÁLISE DOS DADOS	29
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	30
4.1. BREVE HISTÓRICO.....	30
4.1.1. Seção Judiciária de Florianópolis.....	30
4.1.2. Núcleo de Informática – NINF	31
4.2. DESCRIÇÃO DO SISTEMA	32
4.2.1. Usuários do sistema.....	33
4.2.2. Configuração do sistema.....	33
4.2.3. Problemas existentes	34
4.2.4. Desempenho do sistema.....	34
4.2.5. Treinamento de Usuários	34
4.2.6. Ausência de projeto e documentação	35
4.2.7. Telas do sistema – SIAPRO.....	35
4.3. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	39
4.3.1. Questionários com os usuários.....	39
4.3.2. Entrevistas com os técnicos.....	52
4.4. PROTÓTIPO DA AJUDA ON-LINE PARA O SIAPRO.....	54
5. CONCLUSÃO	59
6. RECOMENDAÇÃO.....	60
7. GLOSSÁRIO	61
8. REFERÊNCIAS	62
APÊNDICES.....	64
ANEXOS	82

1. INTRODUÇÃO

1.1. Apresentação do Tema e do Problema

Com o aumento do número de situações nas quais os trabalhadores interagem com sistemas de informações em ambientes computacionais e com o aumento da complexidade destes sistemas, muitos usuários têm enfrentado dificuldades e dúvidas relacionadas ao uso destes sistemas.

A criação de um sistema de auxílio ou ajuda, na qual os usuários possam encontrar esclarecimentos sobre as dúvidas relacionadas ao uso de sistemas de informação, facilita a utilização destes sistemas e traz benefícios tanto para os usuários quanto para os profissionais que fornecem suporte técnico para estes usuários.

A Justiça Federal de Santa Catarina (JFSC) possui um sistema corporativo chamado de SIAPRO (Sistema de Acompanhamento Processual), que é um conjunto integrado de sistema de informação da JFSC, e que é utilizado pelos servidores da JFSC e tem gerado bastante demanda para o suporte técnico relativo ao seu uso.

Este sistema atualmente não possui um sistema de ajuda *on-line* e apesar dos manuais estarem disponíveis para *download*¹, os mesmos encontram-se desatualizados. Além da dificuldade relacionada ao manuseio dos manuais, o conteúdo não é claro, dificultando a compreensão do texto pelos usuários.

Esta situação é agravada pelo fato de que um grande número de usuários nunca recebeu treinamento para utilização do sistema.

O objetivo básico deste trabalho é criar um protótipo de uma ajuda *on-line* ergonômica com o conteúdo dos manuais do SIAPRO que serão reavaliados e adaptados para a linguagem do usuário.

De acordo com Ergonomia *on-line* (2003), ergonomia é uma forma de focar as capacidades e necessidades dos humanos no design dos sistemas tecnológicos. O objetivo é assegurar que os humanos e a tecnologia funcionem em completa harmonia, com o equipamento e as tarefas adequadas às características humanas.

São vários os aspectos a serem observados pelos projetistas de sistemas

¹*Download* numa rede de computadores é a obtenção de cópia, em máquina local, de um arquivo originado em máquina remota ou da Internet.

computacionais interativos para que a ajuda *on-line* seja clara, concisa, coerente e de fácil utilização:

- a utilização da abordagem ergonômica que visa adaptar os sistemas aos usuários;
- a aplicação de critérios e de princípios de usabilidade ligados à interação humano-computador.

Sendo assim, este projeto visa encontrar a resposta para o seguinte problema de pesquisa:

Como facilitar o uso do sistema corporativo da Justiça Federal de 1ª Instância em Santa Catarina?

1.2. Objetivo Geral

Elaborar um protótipo de uma ajuda *on-line*² ergonômica sobre o uso do sistema corporativo da Justiça Federal de primeira Instância de Santa Catarina.

1.3. Objetivos Específicos

- ✓ Coletar informações junto aos usuários e aos técnicos de suporte sobre a utilização do sistema corporativo da JFSC;
- ✓ Identificar os casos mais freqüentes de dúvidas dos usuários deste sistema;
- ✓ Levantar recomendações ergonômicas sobre o projeto do protótipo da Ajuda *on-line*;
- ✓ Redigir o conteúdo para um protótipo de uma Ajuda *on-line* com base nas dúvidas freqüentes e em recomendações ergonômicas;

1.4. Justificativa

A ajuda *on-line* é um recurso básico para os usuários de sistemas, pois é por meio desta que os usuários podem obter informações sobre uso e uma maior autonomia na utilização dos sistemas. No sentido de que os usuários fiquem menos dependentes dos técnicos especialistas em suporte, profissionais especialistas em computação e sistemas de informação atendem demandas de usuários, promovendo auxílio para o comportamento autodidático por parte dos usuários.

²Ajuda *on-line* é a ajuda fornecida diretamente na interface de um sistema computacional, que quando solicitada pelo usuário, é apresentada imediatamente na tela.

Tendo em vista a dificuldade da resolução imediata das dúvidas frequentes dos usuários do sistema corporativo da JFSC, este trabalho propõe desenvolver e disponibilizar um protótipo de ajuda *on-line* ergonômica que possa fornecer respostas e soluções rápidas para as dúvidas dos usuários do sistema SIAPRO.

Segundo o Setor de Análise e Desenvolvimento de Sistemas da JFSC são poucos os usuários que consultam o manual, a maioria prefere ligar ou encaminhar-se diretamente ao Supervisor deste Setor. Disponibilizar um protótipo de uma Ajuda *on-line* facilitará a busca de informações sobre o uso do sistema SIAPRO, pois este Setor tem recebido constantemente demandas associadas a dúvidas que poderão ser respondidas por meio deste instrumento. Desta forma, este trabalho envolve também a divulgação e a conscientização dos usuários para incentivá-los a utilizar o novo serviço de ajuda proposto.

Este trabalho visa agilizar a busca de informações por parte do usuário, oferecendo uma documentação *on-line* e facilitando o uso para os usuários, por meio da disponibilização de exemplos e orientações sobre como utilizar o sistema SIAPRO da JFSC.

O desenvolvimento de um protótipo de ajuda *on-line* para o sistema SIAPRO contribuirá para o aumento da facilidade do uso deste sistema pelos usuários da JFSC e, conseqüentemente, para o aumento da produtividade dos usuários e da qualidade de seu trabalho. Além de desonerar o setor responsável por fornecer suporte técnico, pois os usuários terão a possibilidade de sanar suas próprias dúvidas por intermédio do uso da ajuda.

Esta pesquisa é fundamental para o Setor de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, pois existem vários projetos que não têm sido desenvolvidos por falta de tempo e devido às diversas interrupções (telefônicas ou pessoalmente) geradas pelas solicitações dos usuários. Isto ocasiona a dispersão da atenção dos técnicos e dificulta aos mesmos manter um nível de concentração adequado para a realização de suas atividades.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Ergonomia

A ergonomia é um dos fatores essenciais a serem considerados em projetos de sistemas, pois viabiliza a adaptação destes sistemas às pessoas que os utilizam.

Kaminsk (2000, p. 111) afirma que uma definição concisa sobre ergonomia “é o estudo do relacionamento entre o homem e o seu trabalho, equipamento e ambiente, e particularmente a aplicação dos conhecimentos de anatomia, fisiologia e psicologia na solução dos problemas surgidos desse relacionamento”. O mesmo autor ainda afirma que os principais objetivos da ergonomia são: a segurança, a satisfação e o bem-estar dos trabalhadores.

O primeiro passo para manter um bom relacionamento entre o homem e seu trabalho é conhecê-los, pois a partir do perfil do usuário e da descrição de suas tarefas pode-se aplicar a ergonomia e alcançar seus objetivos.

Grandjean (1998, p. 28) definiu ergonomia como "o estudo do comportamento do homem no seu trabalho", convertendo-se o mesmo homem no sujeito-objeto de seu estudo das relações entre o homem no trabalho e seu ambiente.

Segundo o mesmo autor, a investigação ergonômica visa perseguir os seguintes objetivos:

- ✓ Ajustar as exigências do trabalho às possibilidades do homem, com o fim de reduzir a carga externa.
- ✓ Conceber as máquinas, os equipamentos e as instalações pensando na maior eficácia, precisão e segurança.
- ✓ Estudar cuidadosamente a configuração dos postos de trabalho, com o intuito de assegurar ao trabalhador uma postura correta.
- ✓ Adaptar o ambiente (iluminação, ruído, etc.) às necessidades físicas do homem.

A ergonomia busca estudar a relação homem-trabalho e estabelecer critérios gerais que sirvam como base no momento de avaliar o objeto de estudo.

A ergonomia defronta-se com desafios inusitados e tem muito a contribuir, aprimorando situações de trabalho de alta exigência, de forma a responder às demandas concomitantes de saúde e produtividade. Aliada a outras áreas, ela é fundamental no combate ao mais disseminado fator desestabilizador nas organizações do mundo contemporâneo: o estresse psíquico (RIOS, 2001, p. 57).

A ergonomia está inserida em vários contextos da promoção de qualidade de vida, e uma das principais metas é tornar o ambiente compatível com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas.

Wisner (1987, p. 12) definiu a ergonomia como “o conjunto de conhecimentos científicos relativos ao homem e necessários à concepção de instrumentos, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto, segurança e eficiência”.

A proposta fundamental e o grande desafio da ergonomia tem sido proporcionar o bem estar das pessoas ao utilizarem seus instrumentos de trabalho, por este motivo as práticas ergonômicas estão intimamente relacionadas com as representações e as formas com que são percebidas e valorizadas.

Iida (1990, p. 1) afirmou que a ergonomia é o “estudo da adaptação do trabalho ao homem. O trabalho aqui tem uma acepção bastante ampla, abrangendo não apenas aquelas máquinas e equipamentos utilizados para transformar os materiais, mas também toda a situação em que ocorre o relacionamento entre o homem e seu trabalho”.

Segundo Cybis (2003, p.1) a abordagem ergonômica para o desenvolvimento da usabilidade de Interfaces Humano-Computador é caracterizada pela consideração dos conhecimentos disponíveis sobre habilidades e capacidades cognitivas humanas e dos aspectos ligados ao trabalho como ele é, efetivamente realizado. Os dispositivos de *softwares* interativos assim realizados têm chances reais de serem adaptados aos usuários e adequados a suas tarefas. Seguindo os preceitos da abordagem ergonômica, estes aplicativos forneceriam condução e feedback nas interações sempre falando a língua do usuário. As taxas de erros na realização da tarefa cairiam em função destas qualidades, mas também devido a apresentações e diálogos consistentes entre si e pela garantia do controle da interação com o usuário. A carga de trabalho diminuiria por meio de diálogos e telas compatíveis com as necessidades dos usuários em suas tarefas e por uma maior flexibilidade na interação.

Um dos principais objetivos da ergonomia é produzir conhecimentos específicos sobre atividade do trabalho humano e isso envolve estudar os fenômenos de comunicação entre pessoas e sistemas computacionais. Nesse sentido a área de pesquisa dedicada a esses estudos chama-se Interação Humano-Computador (IHC).

2.2. Interação Humano-Computador

A Interação Humano-Computador (IHC) é o estudo do ser humano, da tecnologia computacional e da maneira que sofrem influência entre si. Esta intervenção ergonômica requer estudos teórico-práticos para identificar o que acontece na interação para possibilitar a interferência com soluções ajustadas e adequadas para diversos tipos de usuários e tarefas.

A interação humano-computador pode ser vista como “o que acontece quando um usuário humano e um sistema computadorizado realizam tarefas juntos” (MOÇO, 1996, p. 31).

O resultado da união usuário/computador é o objeto de estudo da área de IHC que avalia se a tarefa está sendo realizada em harmonia. Caso negativo a área de IHC busca encontrar e gerar, com base na pesquisa científica, o conhecimento e as soluções para estabelecer esta harmonia.

Hiratsuka (1996, p. 51) entende por IHC “o estudo de caráter inter e multidisciplinar que se preocupa com a adaptação de sistemas computacionais ao seu usuário, visando a maior satisfação, segurança e produtividade. O estudo em IHC é um caso particular dentro da ergonomia”.

Por estar ligada à ergonomia, a área de IHC implica cuidados específicos que vão desde os critérios e princípios gerais até as recomendações ergonômicas mais específicas.

Vale ressaltar a diferença entre interação humano-computador e Interface humano-computador, a interação inclui todos os aspectos do meio ambiente, como a prática do trabalho e o *layout* do escritório. Já a Interface é somente uma parte do sistema com o qual o usuário entra em contato por meio do plano físico, perceptivo e cognitivo (MADDIX *apud* HIRATSUKA, 1996, p. 22).

Neste processo interativo destaca-se a importância do entendimento do comportamento do usuário, pois a interface é o mecanismo que viabiliza o diálogo entre o homem e a máquina.

Heemann (1997, p. 31) complementa colocando que “as metas da pesquisa em interação homem-computador são em suma, oferecer ao usuário um alto grau de usabilidade”. Considerando a existência do relacionamento direto entre IHC e usabilidade, cabe investigar com maior detalhamento o conceito de usabilidade.

2.3. Usabilidade

A usabilidade é um aspecto de qualidade de um sistema relacionada a: facilidade de uso, de aprendizagem, de memorização, tolerância a erros, e satisfação do usuário.

Segundo o site Ergonomia *on-line* (2003), a usabilidade preocupa-se com a relação entre as ferramentas e os seus usuários. Uma ferramenta eficiente permite que os seus usuários consigam realizar as suas tarefas da melhor maneira possível. O mesmo princípio pode ser aplicado aos computadores, websites e programas de computador. Para que estes sistemas funcionem eficientemente, é requisito que seus usuários sejam capazes de os usar facilmente.

É requisito para sua obtenção coletar os dados do usuário, pois são eles que utilizarão o sistema, a fim de identificar as dificuldades que enfrentam ao utilizá-lo, eliminando-as.

Usabilidade é a extensão em que um produto pode ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com a eficácia, eficiência e satisfação em um contexto de uso específico (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR SATANDARDIZATION, 1998, p. 156).

Nielsen (1993, p. 35) identificou algumas características orientadas aos usuários que, se combinadas, podem definir usabilidade:

- ✓ Facilidade de uso;
- ✓ Alta velocidade na realização de tarefas dos usuários;
- ✓ Baixa margem de erros dos usuários;
- ✓ Satisfação subjetiva do usuário;
- ✓ Retenção / Motivação do usuário.

A partir destas características citadas por Nielsen (1993, p. 12) pode-se qualificar a propriedade de uma interface como adequada ou não, para o usuário realizar alguma tarefa em algum contexto. O estudo dos componentes envolvidos em uma situação de trabalho leva a projetos de sistemas com um bom grau de usabilidade.

Shackel (*apud* Heemann, 1997, p. 42) afirmou que “a usabilidade envolve quatro componentes principais de uma situação de trabalho: usuário, tarefa, sistema e ambiente. Estes quatro componentes devem atuar em harmonia para que um projeto que vise à usabilidade possa ter qualidade”.

A usabilidade depende de um grande número de fatores, incluindo o fato da funcionalidade ir ou não ao encontro das necessidades do usuário. Os passos dados durante o

uso do sistema servem ou não para realizar as tarefas do usuário e se as respostas dadas pelo sistema são compatíveis ou não com as expectativas do usuário, a partir da perspectiva do usuário. A usabilidade pode fazer a diferença entre realizar e completar uma tarefa precisa ou sentir-se frustrado por não conseguir concretizar.

Segundo Nielsen (2000 p. 37) existem dez princípios básicos da usabilidade, eles podem ser seguidos durante o projeto da Interface com o usuário para se obter um produto final usável:

a) Diálogo Simples e Natural - A interface com o usuário deve ser tão simples quanto possível. Cada elemento de diálogo ou item de informação representa uma coisa a mais para aprender, uma fonte a mais de possível confusão para o usuário e um obstáculo a mais quando se está à procura de outro item de informação desejado.

b) Falar a Língua do Usuário - Os diálogos devem ser expressos claramente em palavras, expressões e conceitos familiares à comunidade de usuários, não em termos orientados ao sistema.

c) Minimizar a Carga de Memória do Usuário - O usuário não deve ser forçado a memorizar informações ao passar de uma parte do diálogo para outra. Em geral, as pessoas são muito melhores em reconhecer algo que lhes é mostrado do que em recuperar a mesma informação da memória sem nenhuma ajuda. É mais fácil para o usuário modificar informações fornecidas pelo computador do que gerar o resultado desejado partindo do zero.

d) Consistência - Os usuários não devem ficar em dúvida se diferentes palavras, situações ou ações significam ou não a mesma coisa. A consistência é um dos princípios mais básicos da usabilidade.

e) Retorno - O sistema deve informar o usuário continuamente sobre o que está a ser feito e como a entrada de dados do usuário está a ser interpretada. O retorno não deve esperar até que um erro ocorra, mas deve prosseguir paralelamente à entrada de informação.

f) Saídas Claramente Marcadas - Nenhum usuário gosta de se sentir encurralado pelo computador. Para aumentar o sentimento de controle do usuário sobre o sistema, deve-se dar uma saída fácil e explícita de tantas situações quanto possível.

g) Atalhos - Invisíveis para o usuário novato - devem estar disponíveis para o usuário experiente. Os atalhos típicos incluem abreviações de comandos, combinações de teclas que são mapeadas em comandos do sistema, clique duplo do rato sobre um elemento para realizar sua ação mais comum e menus de botões.

h) Boas Mensagens de Erro - Situações de erro num sistema são críticas do ponto de vista da usabilidade por duas razões: Primeiro, elas representam por definição um ponto em que o usuário teve problemas e potencialmente será impedido de atingir o seu objetivo original; Segundo, elas apresentam uma oportunidade de ensinar o usuário, pois ele estará motivado a prestar atenção à mensagem apresentada e o sistema tem geralmente o conhecimento do que causou o problema.

i) Prevenção de Erros - Melhor do que apresentar uma boa mensagem de erro é evitar que o usuário experimente a situação que criou o erro. Geralmente é possível identificar os pontos em que os erros são mais prováveis de acontecer e os sistemas podem ser adaptados de forma a contornar estas situações.

j) Ajuda e Documentação - Embora seja preferível que um sistema seja tão fácil de usar e que nenhuma ajuda adicional ou documentação seja necessária como suplemento à interface com o usuário, este objetivo nem sempre é atingível. Mesmo assim, a existência de ajuda e documentação não reduz os requisitos de usabilidade da interface em si. A regra fundamental para a documentação é que a maioria dos usuários simplesmente não lê os manuais, o uso de técnicas como ajuda *on-line* dependente do contexto são altamente recomendáveis.

O último item de Nielsen (Ajuda e Documentação) confirma a necessidade da criação de uma ajuda *on-line* para o sistema SIAPRO.

Cybis (2003, p. 6) também destacou as seguintes técnicas para avaliação de usabilidade:

Inspecões Cognitivas da Intuitividade - Esta é um tipo de avaliação heurística, onde os especialistas enfocam especificamente os processos cognitivos que se estabelecem quando o usuário realiza a tarefa interativa pela primeira vez.

Avaliações Heurísticas - Representam um julgamento de valor sobre as qualidades ergonômicas das interfaces humano-computador. Essa avaliação é realizada por especialistas em ergonomia, baseados em sua experiência e competência no assunto.

Checklists - As inspecões de usabilidade por checklists, são vistorias baseadas em listas de verificação, por meio das quais profissionais, não necessariamente especialistas em ergonomia, como por exemplo, programadores e analistas, diagnosticam rapidamente problemas gerais e repetitivos das interfaces.

Ensaio de interação - Consistem de uma simulação de uso do sistema da qual participam pessoas representativas de sua população-alvo, tentando fazer tarefas típicas de

suas atividades, com uma versão do sistema pretendido. Sua preparação requer um trabalho detalhado de reconhecimento do usuário-alvo e de sua tarefa típica para a composição dos cenários e scripts que serão aplicados durante a realização dos testes.

2.4. Ajuda *On-line*

Ajuda *on-line* é a ajuda fornecida diretamente na interface de um sistema computacional, que quando solicitada pelo usuário, é apresentada imediatamente na tela.

A ajuda *on-line* foi a solução encontrada para diminuir a demanda de atendimentos a usuários da Seção de Desenvolvimento de Sistemas da JFSC. A informação *on-line* apresenta duas vantagens básicas: elimina em muitos casos a consulta a manuais impressos e apresenta as informações no mesmo *layout* do sistema facilitando a compreensão das características e funções disponibilizadas pelo sistema.

Segundo Cascaes (2000, p. 41) a maioria dos *softwares* possuem usuários sem nenhum conhecimento técnico. Por isso, uma das principais atividades executadas para aproximar o homem e a máquina é a geração de uma descrição das partes do sistema por meio de manuais e ajuda *on-line*.

Ajuda é uma parte de um aplicativo em que se encontram instruções de uso e explicações específicas sobre seus recursos, as quais um usuário pode recorrer durante a utilização do programa.

Segundo Cascaes (2000, p. 53) com base em comparações realizadas através da visualização de programas e da leitura de manuscritos observa-se que as estruturas de ajuda *on-line* partem dos seguintes pontos:

- ✓ Cursos passo a passo;
- ✓ Localização e demonstração do sistema;
- ✓ Dicas do dia, área de trabalho;
- ✓ Demonstração de documentos assistentes;
- ✓ Descrever etapas e comandos;
- ✓ Funções das telas e combinações.

A ferramenta para a construção da ajuda *on-line* será FastHelp (2003) e digitação dos mesmos conteúdos no bloco de notas para serem inseridos na tecla F1 do SIAPRO.

Ajuda – Item da interface GUI (gráfica) que permite ao usuário acessar a ajuda da aplicação atual (MICROSOFT, 1998). A qualidade de uma ajuda *on-line* se dá pela relação de seu conteúdo e a forma de acesso ao mesmo.

2.4.1. Exemplo de uma Estrutura de Ajuda *On-line*

Como exemplo de estrutura será apresentada parte da ajuda *on-line* do Microsoft Access para exemplificar a utilização da estrutura de hipertexto de ajuda *on-line*. A descrição do exemplo é feita a partir da Tela, observada na Figura 1:



Figura 1: Menu de conteúdo de Ajuda *on-line* do Microsoft Access

Fonte: Disponível no *Microsoft Access*

Conteúdo – Esta pasta apresenta o menu de tarefas de ajuda *On-line* do Microsoft Access, cada item é um menu.

Índice e Localizar – Estas pastas contêm explicação sobre a localização de pesquisas relacionadas a tarefas que podem ser feitas no Microsoft Access, dispostas na forma palavra-chave.

Links de informação – Os ícones de livros são as informações referentes ao título do livro (à direita).

Abrir – Este botão abre o livro selecionado, seria o mesmo que clicar duas vezes sobre o livro. Neste exemplo está sendo utilizado o livro ajuda.

Imprimir – Este botão imprime somente o texto acessado da tela de ajuda *on-line* do Microsoft Access.

Cancelar – Este botão fecha a ajuda *on-line* do Microsoft Access e retorna ao documento.

Esta tela apresenta também barra de rolagem, o ícone **X** - que fecha o programa e o ícone **?** - que organiza os tópicos de ajuda em forma de botões.

O protótipo da ajuda *on-line* que será elaborada para o sistema SIAPRO terá uma estrutura semelhante ao modelo apresentado acima. Além de pesquisar modelos de referência para sistemas de Ajuda, também foram pesquisadas recomendações ergonômicas relacionadas à elaboração de sistemas de Ajuda que são apresentadas no próximo tópico.

2.4.2. Recomendações Ergonômicas para Ajuda *On-line*

Para construir o protótipo da ajuda *on-line* ergonômica para JFSC serão utilizadas recomendações ergonômicas que, quando aplicadas, comprovadamente facilitam o uso dos sistemas.

Matias (2003, p.113) compilou uma lista de recomendações ergonômicas selecionadas para subsidiar a elaboração de Ajuda *on-line*, que segue:

- Facilitar a busca das páginas de documentação.
- A documentação *on-line* deve apresentar exemplos, pois é mais fácil para os usuários seguir exemplos e modificá-los de acordo com suas próprias circunstâncias, do que determinar o que fazer a partir de uma descrição generalizada.

- As instruções devem ser orientadas à tarefa e enfatizar como fazer as coisas passo a passo. Deve-se minimizar o espaço para informações básicas, pois os usuários pulam este tipo de informação.
- Disponibilizar glossário para o usuário poder consultar o significado de termos incomuns.
- O texto deve ser conciso.
- A ajuda deve ser sempre simples, eficiente e pertinente, de maneira que o usuário possa obter a informação procurada sem se perder dentro da interface.
- Quando o usuário acionar a tecla (F1), a janela de Ajuda deve aparecer. Na medida do possível, o conteúdo da janela de ajuda deve ser ditado pelo contexto, ou seja, o conteúdo deve apresentar a informação sobre o elemento atualmente ativo na interface. Se não for possível apresentar ajuda contextual, então a janela deve mostrar uma lista de assuntos para os quais existe informação disponível.
- Evitar construções na forma passiva e negativa, pois as instruções são mais facilmente compreendidas quando estão na forma ativa e na forma afirmativa, e quando estão organizadas em orações simples, com sentenças completas, incluindo sujeito, verbo e predicado.
- Oferecer ajuda *on-line* e orientação ao usuário.
- Organizar itens em listas hierárquicas.
- Para cada campo de dados, apresentar um rótulo associado.
- Toda janela deve possuir um título.
- Estabelecer uma clara distinção visual entre áreas da tela que possuam diferentes funções e/ou objetivos.
- Apresentar somente informações que sejam necessárias e imediatamente utilizáveis na transação corrente, evitando sobrecarregar a tela com dados desnecessários ao contexto.
- O usuário deve poder ativar a ajuda *on-line* a todo o momento, obter a assistência sobre qualquer assunto, controlar o tipo de informação fornecida pela ajuda *on-line*, retornar facilmente ao contexto do problema, e sair da ajuda *on-line* a qualquer momento.
- É fortemente recomendável manter a ajuda *on-line* visível o tempo que for necessário, desde que o usuário não a tenha fechado explicitamente.

- A documentação e a ajuda *on-line* são parte integrante da interface e devem ser abordadas desde o início da concepção da interface.
- Escrever o texto da ajuda de acordo com um nível de leitura apropriado. Os estudos destacam que os textos de ajuda devem ser escritos de forma a serem compreendidos por crianças do quinto ano do ensino fundamental, sem levar em conta usuários com maior capacidade de leitura. A simplicidade da linguagem permitirá utilizar a ajuda com um nível de interrupção mínima da tarefa principal em curso.
- Quando a ajuda estiver indicando como realizar uma ação, permitir ao usuário executar a ação com o texto de ajuda visível.
- Fornecer a ajuda referente à tarefa quando desejar guiar o usuário passo a passo para a realização de uma determinada tarefa.
- Apresentar a ajuda referente à tarefa de maneira concisa, colocando mais destaque no “Como” do que no “Por que” ou no “O que”. A ajuda referente à tarefa deve ajudar o usuário a realizar uma tarefa, e não documentar o que se conhece sobre um determinado assunto.
- A informação fornecida para efetuar uma tarefa deve ser completa, mas os passos apresentados devem ser limitados a um número mínimo de etapas, de forma que a rolagem de janela ou tela seja minimizada.

Considerando que estas recomendações foram validadas através de estudos científicos, as mesmas serão seguidas passo a passo para elaboração de um protótipo ajuda *on-line* do SIAPRO, com o objetivo de obter uma ajuda clara e de fácil compreensão, pois o manual existente hoje não é muito utilizado por ser muito complexo e confuso.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1. Caracterização da Pesquisa

Esta pesquisa é qualitativa e exploratória, pois este trabalho terá como base os dados obtidos para modificar ou manter a forma escolhida para sua execução.

- Qualitativa, isto é, compreende em diversos dados com detalhes de significados, não mede nem enumera unidades, mas proporciona o entendimento (GIL, 2002, p. 44).

- Pesquisa exploratória que tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista, a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. (GIL, 1999, p. 110).

E como delineamento:

- Pesquisa Documental cujos documentos são a fonte de informação, utiliza-se destes instrumentos como fontes principais. (SANTOS, 2000, p. 190).

- Estudo de caso seleciona um objeto de pesquisa restrito com o objetivo de aprofundar-lhe os aspectos característicos (SANTOS, 2000, p. 192).

3.2. População e Amostra

Amostra é um subconjunto do universo ou da população, por meio da qual se estabelecem as características desse universo ou população (GIL, 1999, p. 116).

O Núcleo de Informática da JFSC possui 18 servidores e 05 estagiários. Serão realizadas entrevistas com uma amostra intencional de 05 servidores e 01 estagiário que compõem parte do corpo técnico responsável por atender as dúvidas de usuários do sistema.

O sistema SIAPRO (Sistema de Acompanhamento Processual) possui aproximadamente 500 usuários no estado de Santa Catarina, que comporão a amostra de usuários para coleta de dados por meio de questionário.

3.3. Coleta de Dados

Para a coleta de dados foram utilizados os seguintes instrumentos:

- Entrevista – Tem como objetivo a coleta de dados que são utilizados para o estudo de fatos como também de casos ou opiniões.

Conforme Cervo e Bervian (1996, p. 136) é a conversa orientada para um objetivo definido: recolher através do interrogatório do informante dados para a pesquisa.

Foram entrevistados componentes da Seção de Análise e Desenvolvimento de Sistemas: 01 Supervisor, 04 Servidores (Programadores de computador) e 01 estagiário (Técnico em Automação Industrial).

- Questionário – Consiste na elaboração de perguntas que são entregues aos envolvidos para que tenham oportunidade de expor suas opiniões.

Segundo Cervo e Bervian (1996, p. 102) o questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja (...) e contêm um conjunto de questões todas logicamente relacionadas ao problema.

Foram enviados 480 questionários (impresso – via malote e versão eletrônica – via e-mail) para os servidores da JFSC do Estado de Santa Catarina que utilizam o sistema SIAPRO. Destes 480 questionários enviados retornaram 266 preenchidos.

Após a escolha dos instrumentos para coleta, será apresentada a análise dos dados coletados gerando as informações necessárias para proporcionar a continuidade do estudo.

3.4. Análise dos Dados

Análise tem como objetivo organizar e sumariar os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. (CERVO; BERVIAN, 1996, p. 114).

Os dados foram classificados e interpretados utilizando a análise de conteúdo das entrevistas e dos questionários, que visam gerar a base para formular o protótipo de um sistema de ajuda *on-line* ergonômica.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1. Breve Histórico

Segundo (JUSTIÇA FEDERAL, 2003), a Justiça Federal é um órgão do governo cujo principal objetivo é processar e julgar as ações que envolvam interesse da União, exceto as de falência, as de acidentes de trabalho, as sujeitas à Justiça Eleitoral e à Justiça do Trabalho. A Justiça Federal tem por finalidade, também, julgar os crimes previstos em tratados ou convenções internacionais, nos termos do art. 109, IV, da Constituição Federal, bem como os crimes contra a organização do trabalho e, nos casos determinados em lei, contra o sistema financeiro e a ordem econômico-financeira.

Conforme histórico *on-line*, a Justiça Federal de 1ª Instância de Santa Catarina foi criada pela Lei nº 5.010, de 30 de maio de 1966. A primeira vara federal do Estado foi implantada em 22 de setembro de 1967, em Florianópolis. Em 1987, foi iniciado o processo de interiorização, com a instalação de varas fora das capitais, por meio da Lei nº 7.631. As varas federais da Justiça Federal de Santa Catarina estão, atualmente, assim distribuídas:

- **FLORIANÓPOLIS**
- **BLUMENAU**
- **CHAPECÓ**
- **CRICIÚMA**
- **JOINVILLE**
- **ITAJAÍ**
- **JOAÇABA**
- **LAGES**
- **TUBARÃO**
- **JARAGUÁ DO SUL**

4.1.1. Seção Judiciária de Florianópolis

Florianópolis é a sede da Seção Judiciária. A Justiça Federal começou a funcionar em 22 de setembro de 1967, funciona conforme seu organograma atual mostrado na Figura 2:

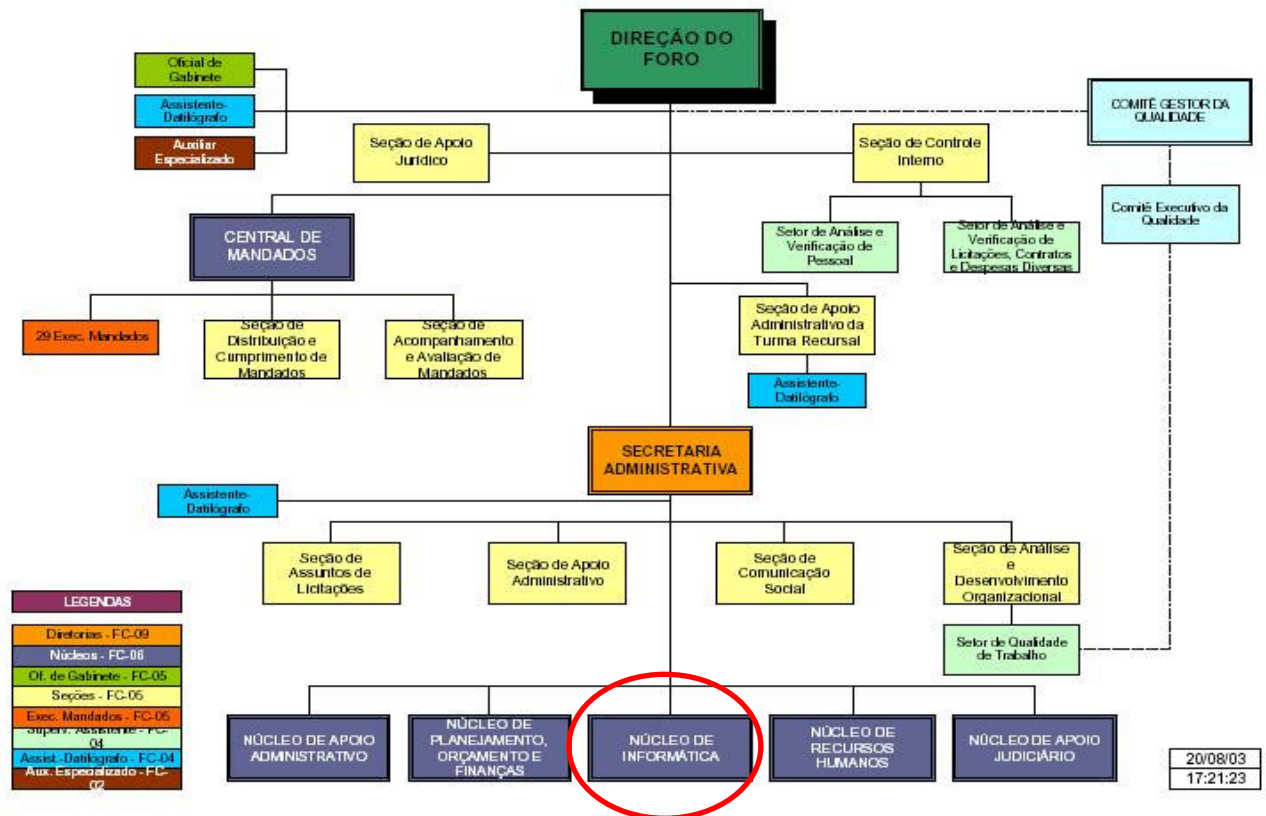


Figura 2: Organograma da Subseção Judiciária de Florianópolis

Fonte: Disponível na Intranet da JFSC

4.1.2. Núcleo de Informática – NINF

O Núcleo de Informática está subordinado à Secretaria Administrativa conforme organograma da Figura 1 em algumas seções para melhor controle e execução das tarefas, apresentados no organograma da Figura 3:

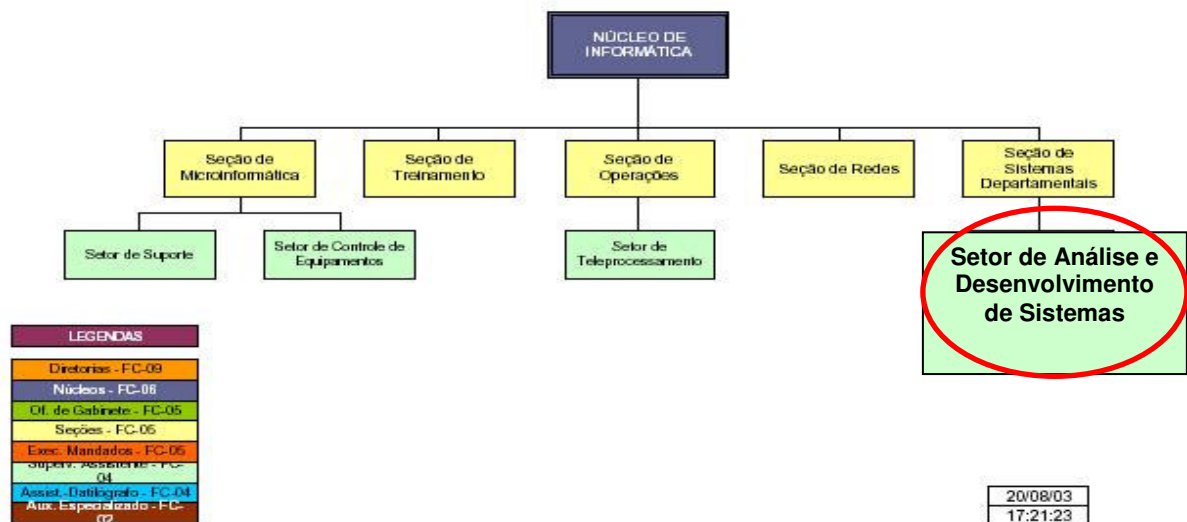


Figura 3: Organograma do Núcleo de Informática da Subseção Judiciária de Florianópolis

Fonte: Disponível na Intranet da JFSC

4.2. Descrição do Sistema

O Sistema de Informação e Acompanhamento Processual – SIAPRO – tem como principal objetivo o aumento da produtividade e da organização das Secretarias das Varas Federais. Para tanto, o SIAPRO automatiza o registro e a publicação das informações relativas aos processos que tramitam na Justiça Federal de 1ª Instância, além de disponibilizar diversas estatísticas úteis para se acompanhar o desempenho das Varas Federais e de seus magistrados.

O SIAPRO é dividido em diversos módulos, sendo os principais:

- a) Autuação: onde os processos são cadastrados;
- b) Distribuição: onde os processos são *distribuídos* para uma Vara Federal;
- c) Movimentação: onde é informado o andamento processual, através do *lançamento de fases*;
- d) Publicação: onde são feitos os *Boletins de Intimação*;
- e) Estatísticas: de onde são extraídos dados estatísticos acerca dos processos que tramitam na Justiça Federal.

Toda a vida processual, como descrita na Figura 4, é coberta pelo SIAPRO, com diferentes níveis de profundidade. As atividades de Autuação e Distribuição são altamente informatizadas pelo sistema, enquanto para a atividade de Sentença o sistema praticamente não oferece suporte.

De forma simplificada, o SIAPRO pode ser graficamente expresso conforme a figura abaixo.

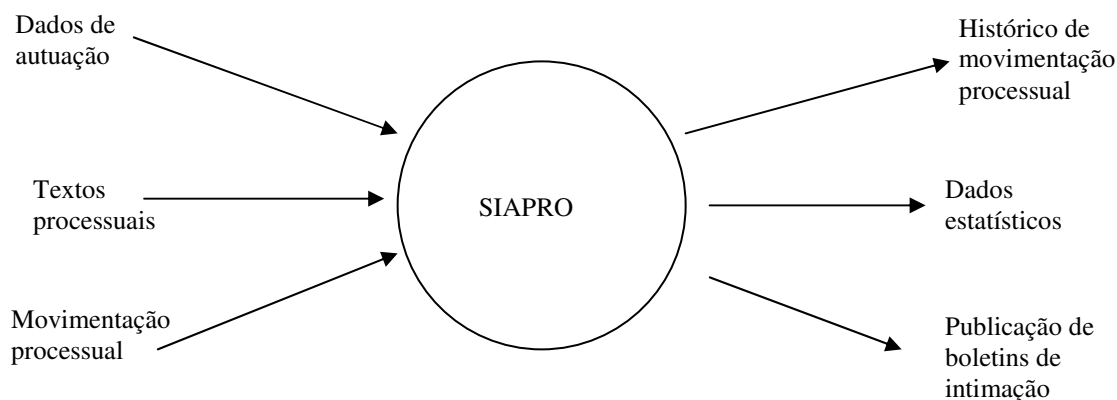


Figura 4: Funcionamento simplificado do SIAPRO.

4.2.1. Usuários do sistema

O SIAPRO, atualmente, é usado por uma média de 300 pessoas por dia, em acesso simultâneo. Este número deve crescer rapidamente com a implantação da estrutura de rede local nas circunscrições do interior do Estado, o que deve ocorrer ainda no primeiro semestre deste ano.

Os principais usuários do SIAPRO são os servidores das Secretarias das Varas Federais e das Seções de Autuação e Distribuição. Esses usuários, de nível operacional, são os responsáveis pela alimentação do sistema.

Os Diretores de Secretaria, os magistrados, a Corregedoria Geral e a Presidência do TRF4 são os usuários-consumidores do sistema. O principal interesse desses usuários, de nível gerencial e de alta-gerência, está nos relatórios estatísticos. Através desses relatórios, os Diretores de Secretaria avaliam o trabalho da Secretaria, os magistrados conferem sua produtividade, a Corregedoria supervisiona o trabalho de magistrados e Secretarias e a Presidência do TRF4 (Tribunal Regional Federal da 4ª Região) toma decisões, como a criação de novas Varas Federais.

O público externo, formado por advogados e partes de processos, realiza consultas no SIAPRO, através de uma interface Web, sobre o histórico das movimentações processuais e a publicação de Boletins de Intimação.

4.2.2. Configuração do sistema

O SIAPRO é uma aplicação centralizada baseada em banco de dados relacional *Ingres II - 6*, da *Computer Associates*. O sistema roda sobre dois servidores IBM RISC/6000, modelo 6F1, com sistema operacional IBM AIX 5.1L (Unix).

O sistema é acessado remotamente via *sessão telnet*, por terminais-burros (comunicação serial) ou por microcomputadores equipados com emuladores de terminal (comunicação TCP/IP).

A interface do sistema é baseada em caractere (não é gráfica). A configuração da estação de trabalho recomendada para o sistema é um terminal-burro equipado com impressora matricial. Atualmente, a maioria dos terminais foi substituída por microcomputadores rodando Windows 9x, com emulador de terminal, e as impressoras matriciais foram substituídas por impressoras laser.

O banco de dados, atualmente, armazena cerca de 20 GB de dados. A maior tabela do banco de dados, que registra o histórico de movimentações processuais, possui cerca de 20 milhões de registros.

4.2.3. Problemas existentes

Os problemas do SIAPRO podem ser reunidos em cinco grupos:

- Desempenho do sistema;
- Erros de programação;
- Necessidades não atendidas;
- Treinamento de usuários;
- Ausência de projeto e documentação.

Na seqüência, detalhamos cada uma dessas áreas problemáticas.

4.2.4. Desempenho do sistema

É o problema que mais impacta a utilização do sistema atualmente. Quando foi implantado, em 1999, a performance do SIAPRO já era mais baixa que a do seu antecessor. Na época, o sistema tinha no máximo 80 usuários simultâneos e a maior tabela do banco de dados não ultrapassava 9 milhões de registros. Hoje, são 300 usuários simultâneos e mais de 20 milhões de registros na maior tabela, enquanto a configuração dos servidores que rodam o sistema praticamente não evoluiu.

No horário de pico da utilização do sistema, que vai das 14 às 18 horas, procedimentos rotineiros, como o lançamento de fases em processos, podem levar dois ou mais minutos. Procedimentos mais elaborados, como a verificação de prevenção¹, chegam a demorar mais de uma hora.

4.2.5. Treinamento de Usuários

Na implantação teve um curso superficial mais abrangente (1999), e mais tarde foi organizado um outro treinamento com temas e público mais restrito, porém um pouco mais profundo e centralizado que o curso anterior (2003). Muitos servidores novos foram admitidos e começaram a desempenhar suas funções sem o devido conhecimento do sistema. A principal consequência da falta de treinamentos é uma sobrecarga de chamados sobre a equipe

¹ Verificação de prevenção é um procedimento efetuado para impedir que uma mesma parte ajuíze dois processos sobre a mesma matéria.

de manutenção do sistema, que tem de dedicar grande parte do seu tempo para responder a dúvidas dos usuários.

4.2.6. Ausência de projeto e documentação

O contrato de desenvolvimento do SIAPRO previa o repasse de tecnologia, códigos-fonte e documentação do sistema para a Justiça Federal. No entanto, a empresa que desenvolveu o sistema (CA e Pronet) jamais apresentou qualquer documentação do sistema à equipe de informática do TRF4. A ausência de documentação dificulta sobremaneira a manutenção do sistema.

4.2.7. Telas do sistema – SIAPRO

A seguir serão apresentadas as telas do SIAPRO, que geram as maiores dúvidas nos usuários, e a tela do menu principal do sistema, mostrada na Figura 4.

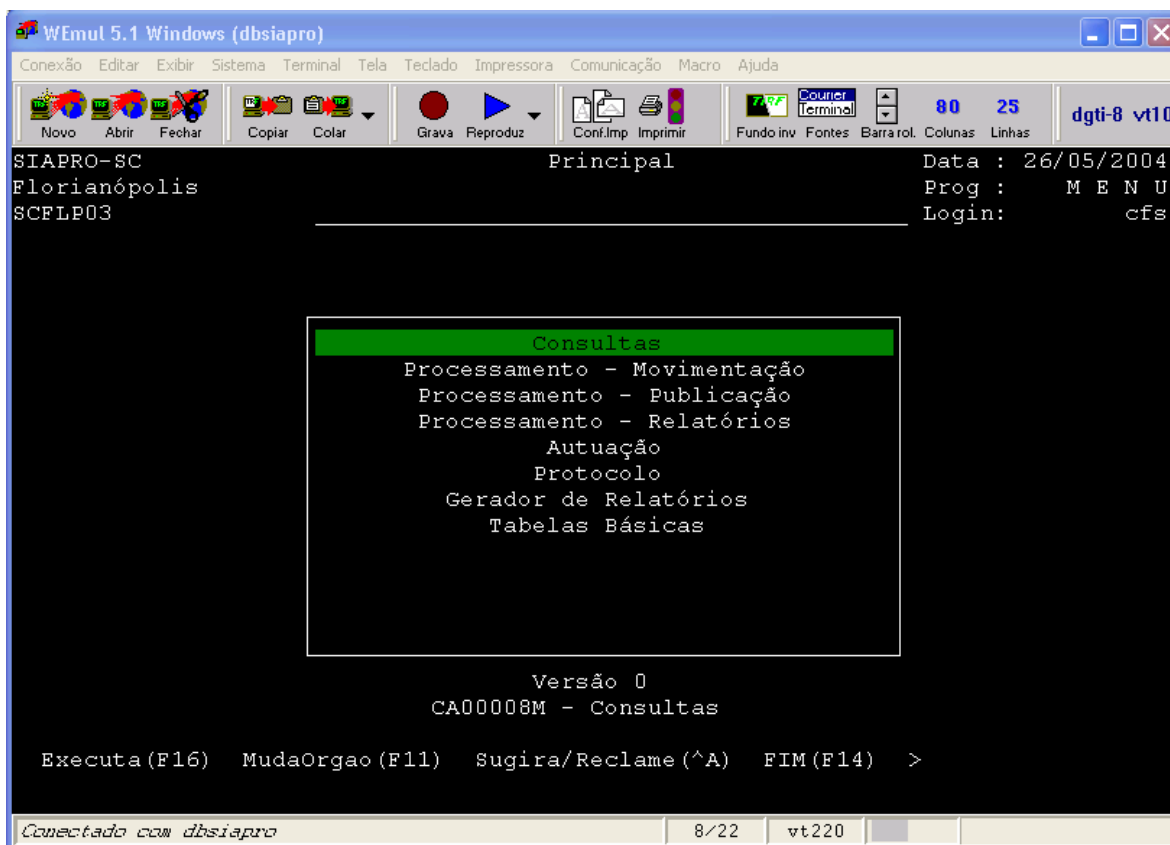


Figura 5: Menu principal do SIAPRO.

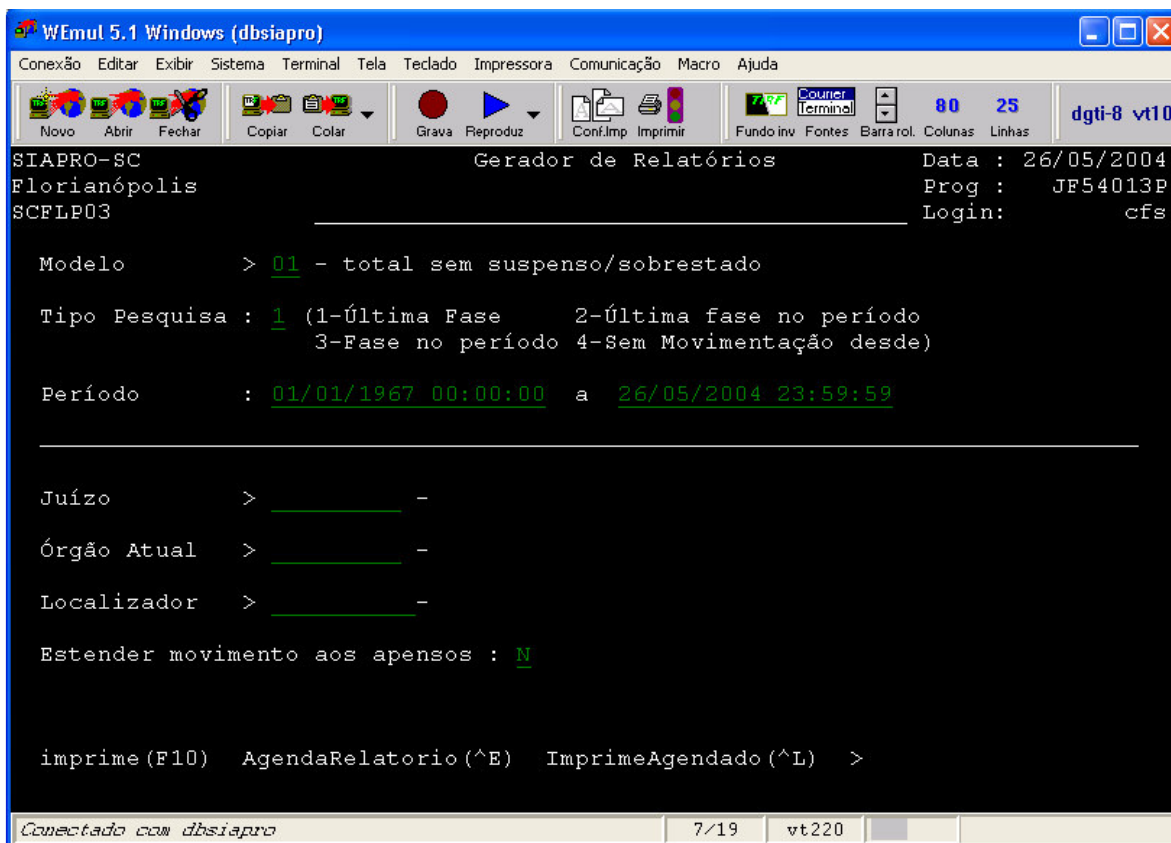


Figura 6: Tela inicial do Gerador de Relatórios do SIAPRO.

A Figura 6 apresenta os seguintes problemas de usabilidade:

- Dúvidas dos usuários em saber qual será o próximo passo e sobre como saber usar os códigos: Juízo, Órgão Atual, Localizador e Estender movimento aos apensos.
- Muitas vezes quando é escolhido a opção Estender movimento aos apensos, dependendo do processo se tem muitos apensos à sessão expira e o usuário perde todo o agendamento.
- Quando esta tela está sendo acessada por muitos usuários ao mesmo tempo, ocasionalmente ocorre do usuário escolher a opção não Estender movimento aos apensos e o sistema entender o contrário e trazer a relação completa de movimentação, isto implica na lentidão do processo causando às vezes o travamento da máquina.

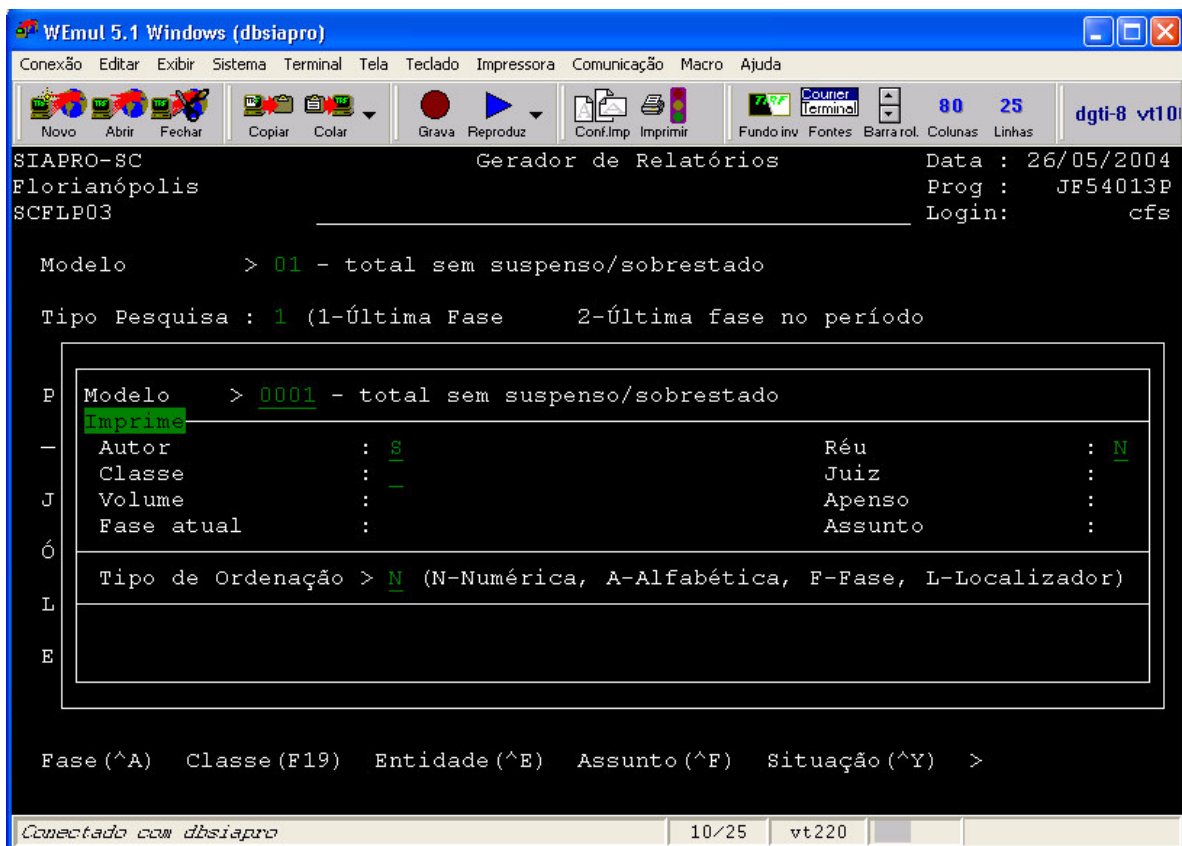


Figura 7: Tela de configuração de modelos do Gerador de Relatórios do SIAPRO.

A Figura 7 apresenta os seguintes problemas de usabilidade:

- O sistema exige que o usuário possua alguns conhecimentos específicos em informática para configuração da impressora que está disponível em sua Seção e do código dos modelos.
- A barra de Menu possui diversas informações, sendo que o usuário deverá apertar várias vezes, às teclas para que a sua opção desejada fique visível, por exemplo, para acionar “Classe (F19)” o usuário necessita saber que o SHIFT corresponde ao F10, para entrar no Menu classes ele deverá apertar SHIFT+F9.

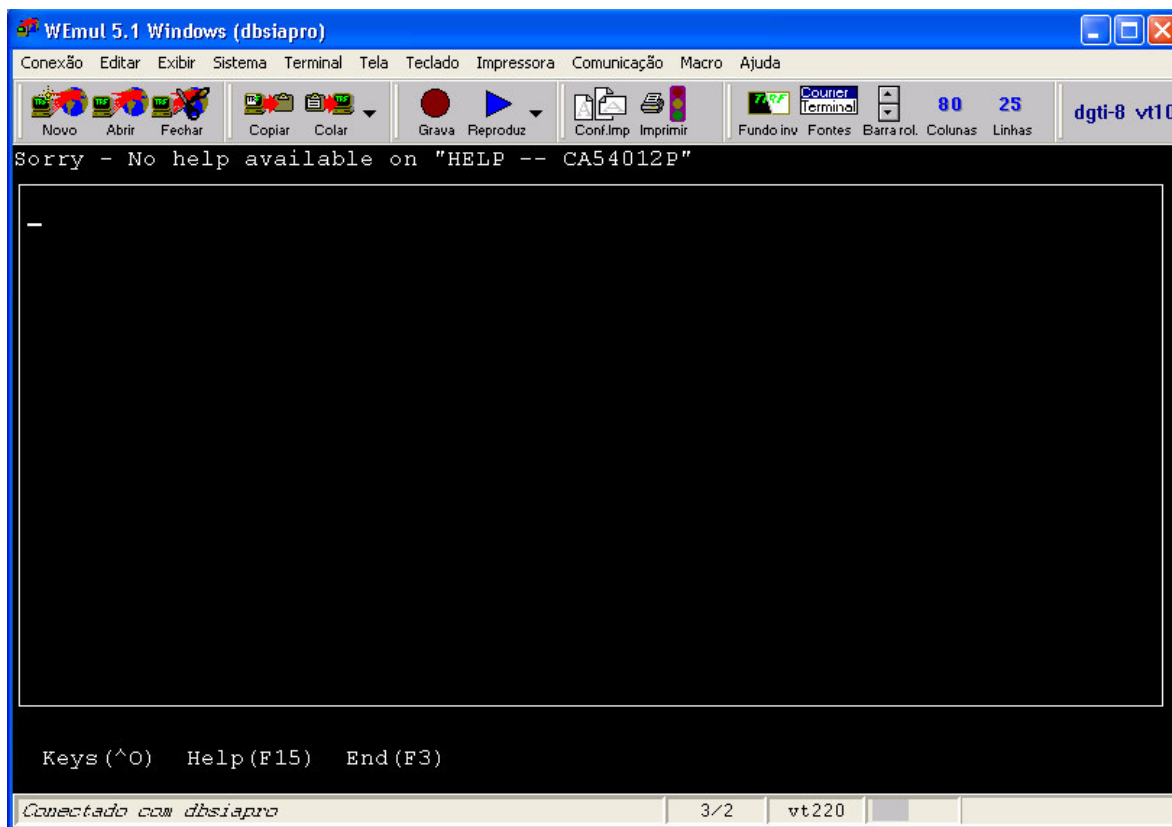


Figura 8: Tela de ajuda do SIAPRO.

Principais problemas de usabilidade existente nas telas apresentadas na Figura 8:

- Como mostra a Figura 7, a tela de ajuda não tem conteúdo e o comando de acesso é o SHIFT+F5, que não é a tecla padrão F1. O manual informa que esta função está disponível, e na verdade não está.

Através dos exemplos anteriores fica claro que o sistema SIAPRO possui vários problemas, tornando difícil sua utilização pelos usuário, no próximo item será apresentado à análise dos dados coletados e na questão 11 são citados problemas que foram apontados nestas telas.

4.3. Análise dos Resultados

A seguir são apresentados os resultados obtidos a partir dos questionários e entrevistas aplicados aos servidores públicos federais da Justiça Federal de Santa Catarina com o objetivo de obter maiores informações e opiniões sobre o sistema SIAPRO.

4.3.1. Questionários com os usuários

Na questão 1, cujas respostas são apresentadas na tabela 1, foi questionado: “Como você classificaria seu conhecimento em informática em relação ao SIAPRO?”.

Tabela 1: Respostas Questão 1

Nível de conhecimento em informática (SIAPRO)	Frequência	Percentual
Básico	136	52%
Intermediário	115	43%
Avançado	14	5%
Nenhum	1	0%
Total de respostas	266	100%

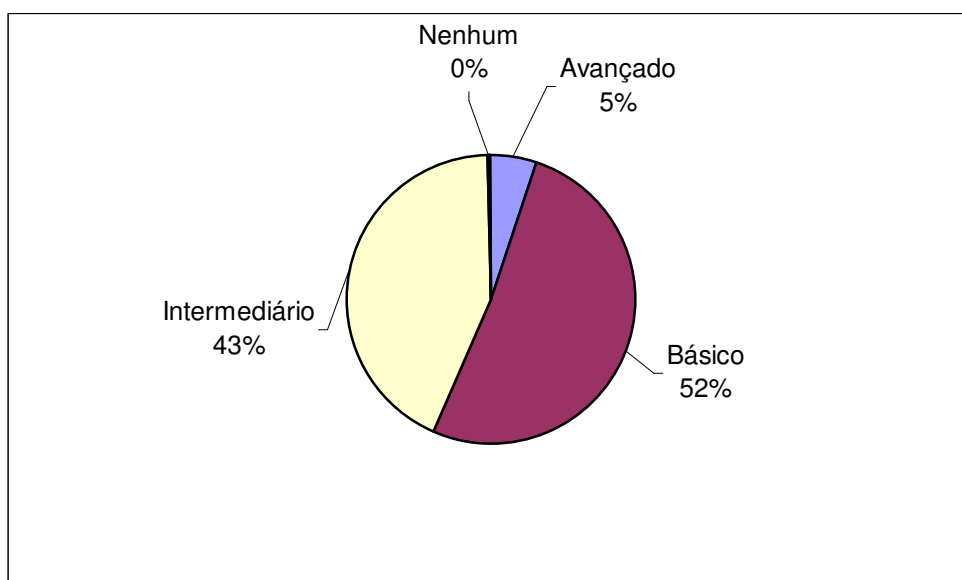


Gráfico 1: Distribuição dos respondentes quanto ao seu conhecimento em informática.

De acordo com a Gráfico 1, um percentual de 52% dos servidores públicos Federais afirmaram possuir conhecimento básico em informática em relação ao sistema SIAPRO.

Vale destacar que 43% dos respondentes afirmaram possuir conhecimento intermediário em informática. Considerando que os usuários experientes ou com nível de conhecimento avançado em geral demandam menos ajuda, neste caso, 5% dos respondentes, e que os maiores usuários em potencial dos sistemas de ajuda *on-line* possuem níveis de

conhecimento básico ou intermediário sobre os sistemas em questão, neste caso, tais usuários somaram 95% dos respondentes. Destaca-se uma demanda potencial significativa para um sistema de ajuda *on-line* para o SIAPRO.

Na questão 2, cujas respostas são apresentadas na tabela 2, foi questionado: “Você costuma utilizar a ajuda *on-line* dos sistemas que utiliza, por exemplo, (Word, Excel,...)”.

Tabela 2: Respostas Questão 2

Utiliza Ajuda	Frequência	Percentual
Nunca	144	54%
Às vezes	101	38%
Quase Sempre	12	5%
Sempre	9	3%
Total de respostas	266	100%

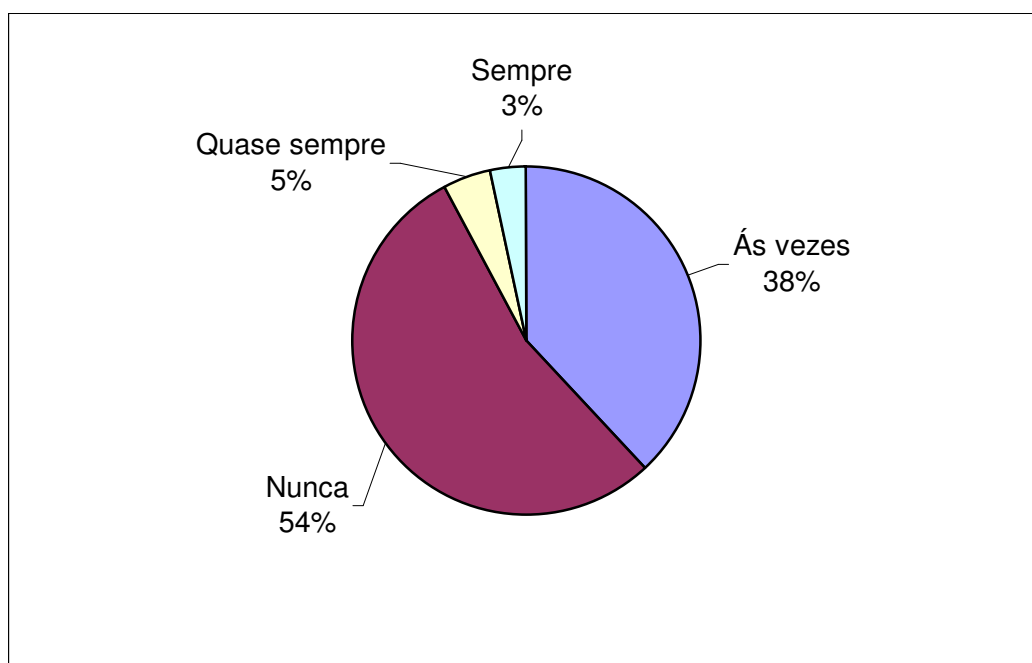


Gráfico 2: Distribuição dos respondentes quanto à utilização de ajuda *on-line*.

De acordo com a Gráfico 2, somados 8% dos respondentes que utilizam sistemas de ajuda *on-line* sempre ou quase sempre e 38% utilizam às vezes.

Destaca-se nesta questão que 54% dos respondentes nunca utilizam ajuda *on-line*. Este comportamento está ligado a várias razões possíveis que são perguntadas aos respondentes na questão 9; razões que estão relacionadas, de uma maneira geral, com a dificuldade no uso. Problemas de conteúdo e de forma de apresentação dos sistemas de ajuda *on-line*.

Considerando que estes problemas são problemas de usabilidade, pois não atendem a recomendações ergonômicas, sendo que a utilização de recomendações ergonômicas no projeto de sistemas de ajuda pode contribuir para uma melhor qualidade da interação e uma melhor aceitação deste tipo de recurso pelos usuários, levando conseqüentemente, a uma maior utilização.

Na questão 3, cujas respostas são apresentadas na tabela 3, foi questionado: “Você recebeu treinamento para utilizar o SIAPRO?”.

Tabela 3: Respostas Questão 3

Recebeu treinamento para uso do SIAPRO.	Frequência	Percentual
Sim	139	52%
Não	127	48%
Total de respostas	266	100%

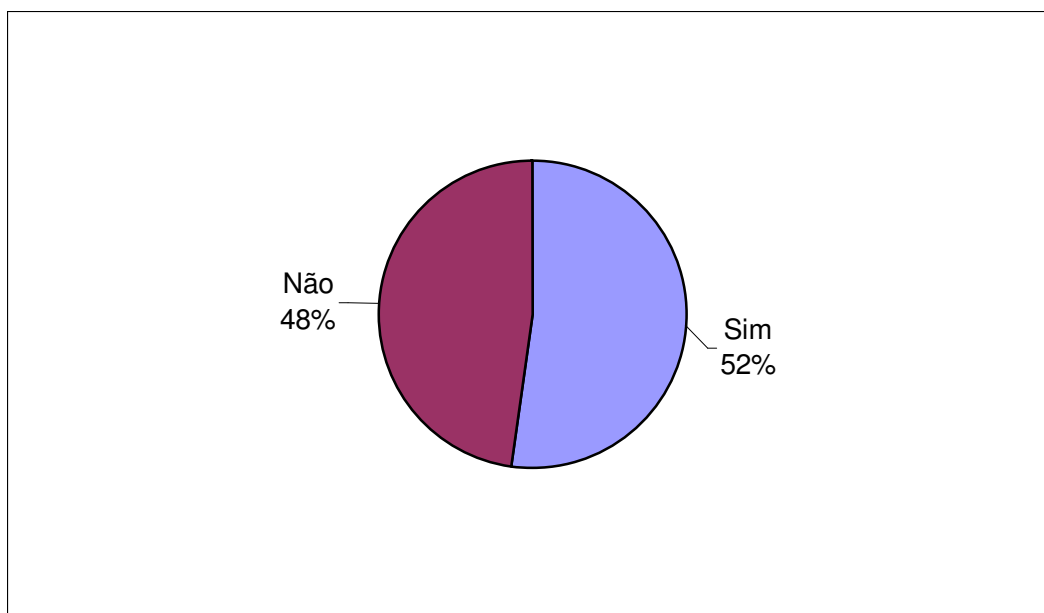


Gráfico 3: Distribuição dos respondentes quanto ao treinamento para utilização do SIAPRO.

Pelos dados do Gráfico 3, pode-se observar que 52% dos respondentes receberam treinamento para utilizar o SIAPRO.

Vale observar que 48% dos respondentes não foram treinados. Destaca-se ainda, o fato que os usuários sem treinamento, em geral, demandam mais Ajuda, pois possuem mais dúvidas do que os usuários treinados.

Além destes dados reforçarem a aplicabilidade deste trabalho, cabe também recomendar a realização de treinamento com estes servidores.

Na questão 4, cujas respostas são apresentadas na tabela 4, foi questionado: “Questão 4: Você acessa os manuais de utilização do SIAPRO?”.

Tabela 4: Respostas Questão 4

Acessa Manuais do SIAPRO	Frequência	Percentual
Nunca	173	64%
Às vezes	84	32%
Quase sempre	5	2%
Sempre	4	2%
Total de respostas	266	100%

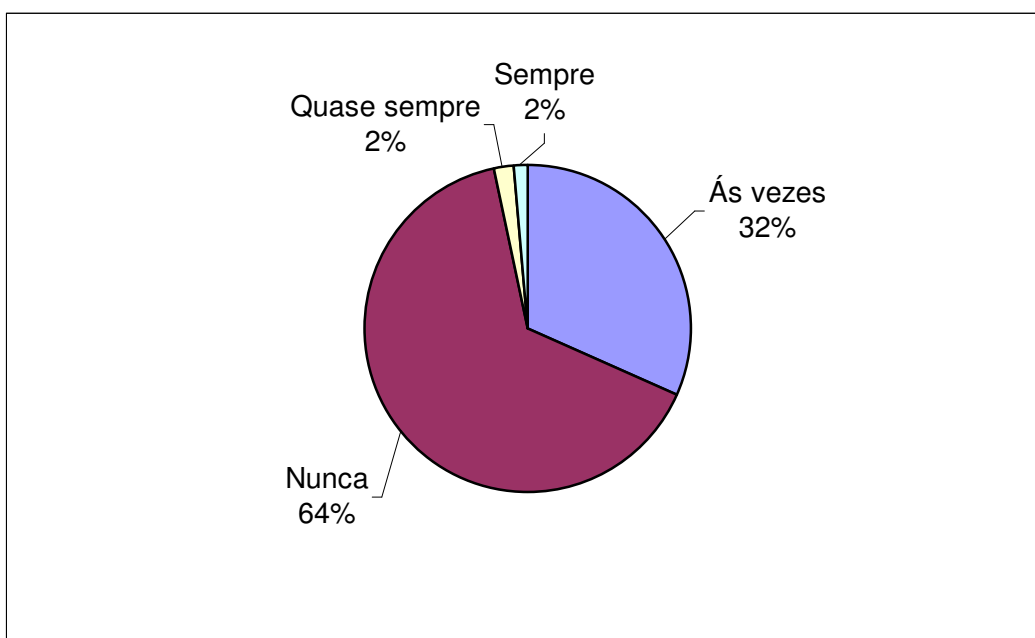


Gráfico 4: Distribuição dos respondentes quanto ao acesso aos manuais de utilização do SIAPRO.

O Gráfico 4 mostra que, somados, 4% dos respondentes acessam sempre ou quase sempre os manuais do SIAPRO.

Apenas 32% dos respondentes, ou aproximadamente 1/3 dos respondentes, utilizam às vezes os manuais disponíveis, 64%, a grande maioria, nunca os utilizaram. Estes dados mostram uma significativa sub-utilização dos manuais seja por desconhecimento sobre a sua existência ou devido à dificuldade associada ao seu uso, conforme as respostas referentes à questão 11 na qual os respondentes relacionam problemas dos sistemas de ajuda e dos manuais do SIAPRO.

Na questão 5, cujas respostas são apresentadas na tabela 5, foi questionado: “Na sua opinião os manuais são atualizados, claros e de fácil compreensão, identifique seu grau de satisfação”.

Tabela 5: Respostas Questão 5

Satisfação com manuais do SIAPRO.	Freqüência	Percentual
Nunca Acessou	157	59%
Regular	53	20%
Bom	40	15%
Ruim	14	5%
Ótimo	2	1%
Total de respostas	266	100%

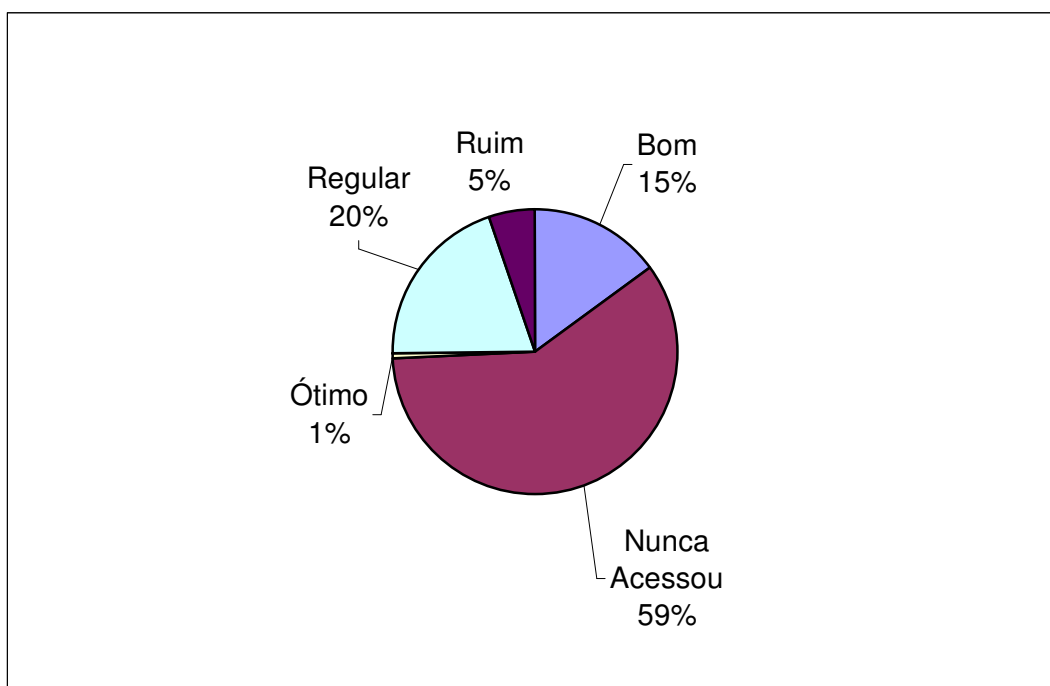


Gráfico 5: Distribuição dos respondentes quanto a sua satisfação em relação ao manual do SIAPRO.

Percebe-se no Gráfico 5 que a maioria dos respondentes, 59%, nunca acessou o manual, sendo assim não puderam opinar sobre a satisfação em relação ao manual.

Somados os respondentes que consideram o manual do SIAPRO Bom (15%) e ótimo (1%), obteve-se 16% dos respondentes. Este número justifica a significativa sub-utilização do mesmo.

Observa-se que, um percentual de 20% considera o manual regular, e 5% o considera ruim, mostrando que o manual existente demanda melhorias para atender às necessidades dos usuários.

Na questão 6, cujas respostas são apresentadas na tabela 6, foi questionado: “Você consegue utilizar facilmente sistemas utilizados pela JFSC (Exemplos: SPA - Sistema de Protocolo Administrativo, SADM - Sistema de Apoio Administrativo, SIRH - Sistema Integrado de Recursos Humanos)”.

Tabela 6: Respostas Questão 6

Utiliza facilmente Sistemas da JFSC	Frequência	Percentual
Não	180	68%
Sim	86	32%
Total de respostas	266	100%

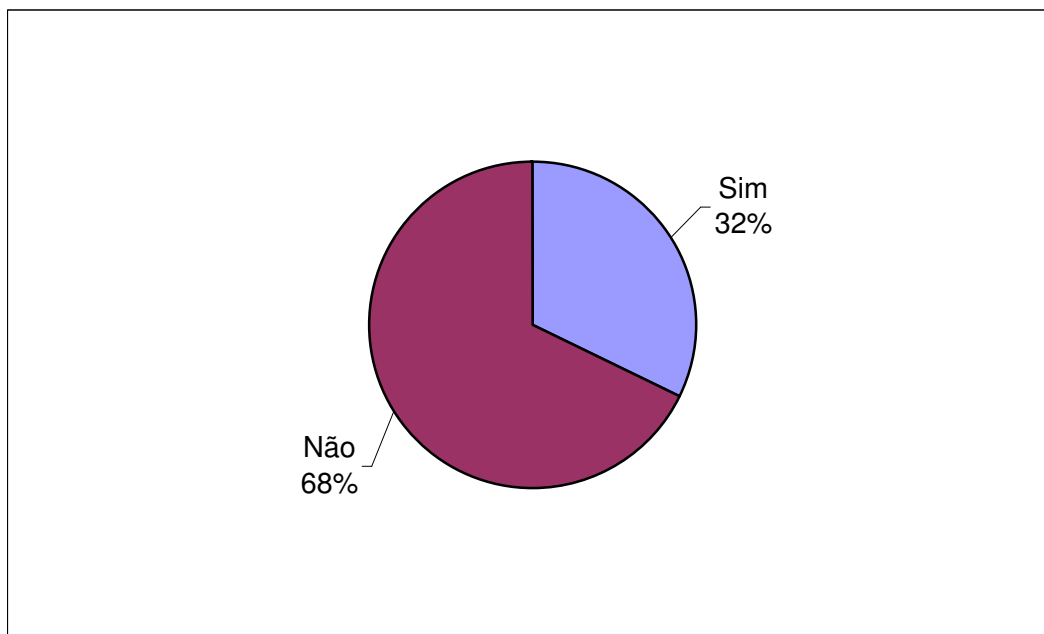


Gráfico 6: Distribuição dos respondentes quanto à utilização do SIAPRO.

O resultado apresentado no Gráfico 6 confirma que a maioria dos servidores respondentes que utilizam os sistemas da JFSC - 68% - não conseguem utilizá-los facilmente, enquanto que 32%, aproximadamente 1/3, utiliza o programa facilmente.

Na questão 7, cujas respostas são apresentadas na tabela 7, foi questionado: “Quando utiliza a ajuda dos sistemas em geral, você a aciona a partir de qual comando?”.

Tabela 7: Respostas Questão 7

Comando utilizado para acionar Ajuda	Frequência	Percentual
F1	125	47%
Nunca utiliza Ajuda	85	32%
Menu Ajuda	47	18%
?	9	3%
Total de respostas	266	100%

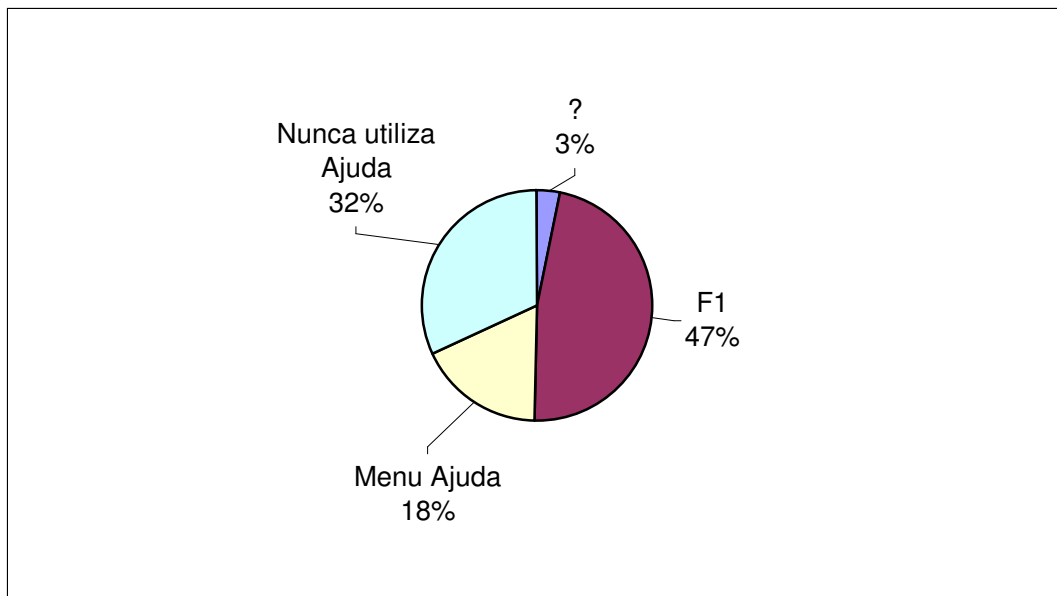


Gráfico 7: Distribuição dos respondentes quanto ao comando para utilização dos sistemas de Ajuda.

Pelos resultados apresentados no Gráfico 7 pode-se perceber que 47% dos pesquisados utiliza o comando F1 para acessar a ajuda.

Outras opções de comandos são usadas, dentre elas: 18% dos respondentes utilizam o Menu Ajuda e 3% pelo símbolo “?”.

Tais dados mostram que, dentre os respondentes que utilizam a Ajuda, a maioria opta pela tecla de função F1, pois é o padrão utilizado pela maioria das interfaces.

A questão 8, cujas respostas são apresentadas na tabela 8, questionou: “Qual a sua avaliação sobre os sistemas de Ajuda em geral que você já utilizou?”; pois o SIAPRO não disponibiliza recursos de Ajuda.

Tabela 8: Respostas Questão 8

Avaliação Sistemas de Ajuda	Frequência	Percentual
Regular	99	36%
Nunca Acessou	87	33%
Bons	52	20%
Ruins	28	11%
Ótimo	0	0%
Total de respostas	266	100%

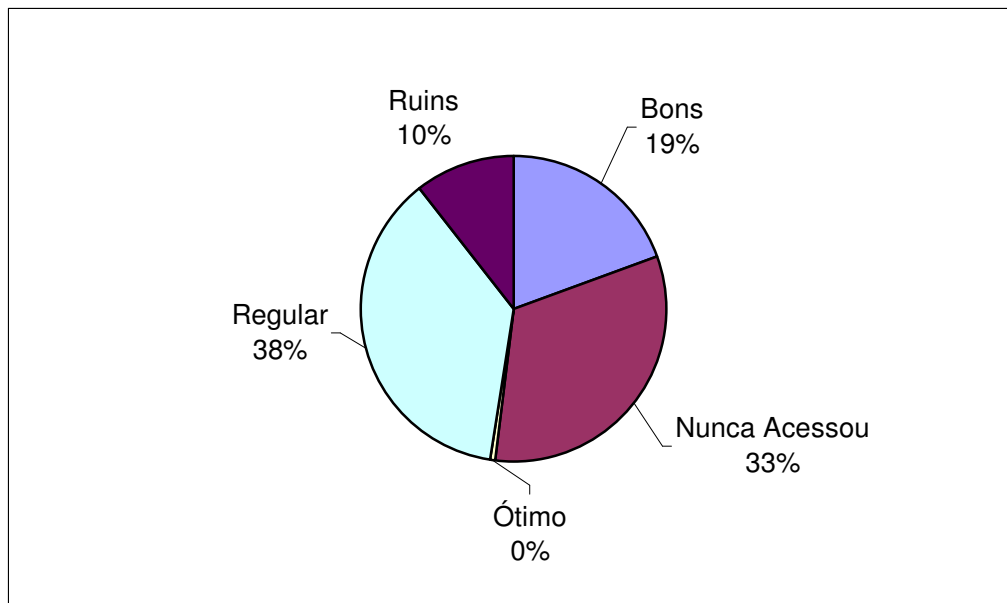


Gráfico 8: Distribuição dos respondentes quanto a sua opinião sobre os sistemas de Ajuda.

No Gráfico 8 38% dos respondentes que responderam tal questão dizem que os sistemas de ajuda são regulares, 19% considera bons e 10% acredita ser ruim.

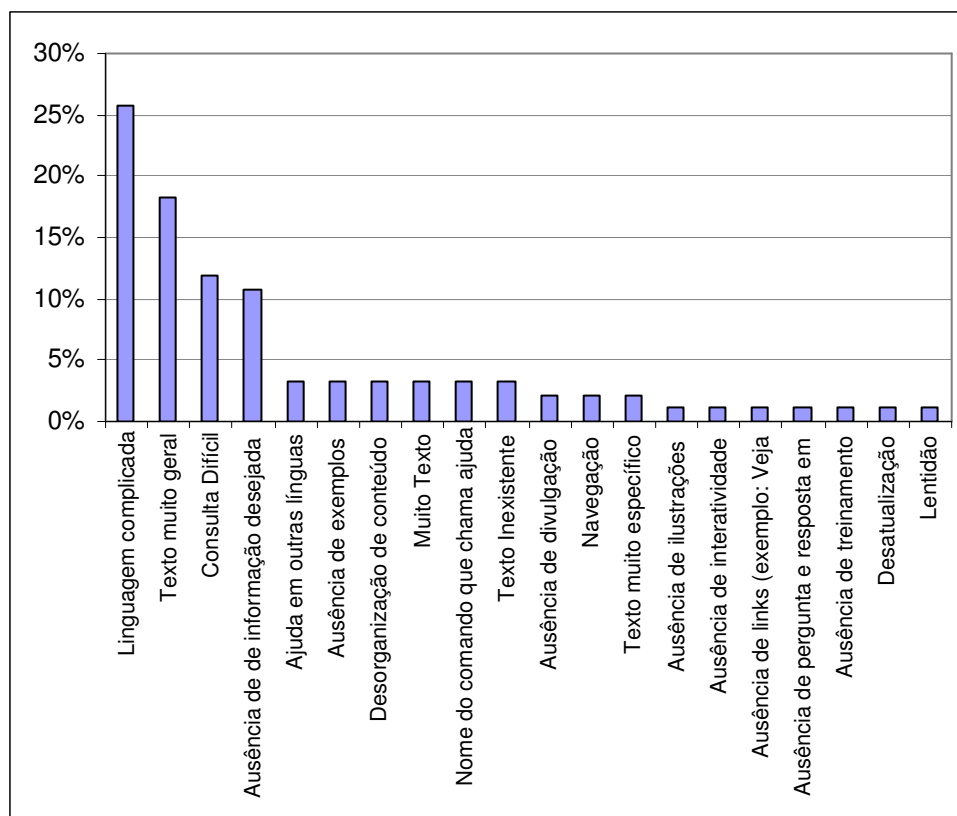
Somados, 48%, quase a metade, dos respondentes, consideram os sistemas de Ajuda Regulares ou Ruins, o que justifica a sua pouca utilização.

Vale destacar que nenhum respondente avaliou os sistemas de Ajuda como Ótimo, porque as experiências anteriores de uso não atenderam as suas expectativas.

Na questão 9, cujas respostas são apresentadas na tabela 9, foi questionado: “Na sua opinião quais são os maiores problemas dos sistemas de ajuda *on-line*?”.

Tabela 9: Respostas Questão 9

Problemas dos Sistemas de Ajuda	Quantidade de respostas	Percentual
Linguagem complicada	24	26%
Texto muito geral	17	18%
Consulta Difícil	11	12%
Ausência de informação desejada	10	11%
Muito Texto	3	3%
Texto Inexistente	3	3%
Nome do comando que chama ajuda	3	3%
Desorganização de conteúdo	3	3%
Ausência de exemplos	3	3%
Ajuda em outras línguas	3	3%
Navegação Complexa	2	2%
Texto muito específico	2	2%
Ausência de divulgação	2	2%
Lentidão	1	1%
Desatualização	1	1%
Ausência de treinamento	1	1%
Ausência de pergunta e resposta em tempo real	1	1%
Ausência de links (exemplo: Veja também)	1	1%
Ausência de interatividade	1	1%
Ausência de ilustrações	1	1%
Total de respostas	93	100%

**Gráfico 9: Distribuição dos respondentes indicando os problemas dos sistemas de Ajuda.**

As respostas da Tabela 9 estão diretamente relacionadas com as recomendações ergonômicas da ajuda *on-line* citadas anteriormente no trabalho, dentre elas, destacaremos algumas abaixo:

- Muito texto – Segundo a recomendação o texto deve ser conciso.
- Linguagem complicada - Segundo a recomendação o texto deve ser compreendido por crianças do quinto ano do ensino fundamental.
- Ausência de informação desejada - Segundo a recomendação Apresentar somente as informações que sejam necessárias para execução da tarefa.
- Desorganização de conteúdo - Segundo a recomendação os itens devem estar organizados de forma hierárquica.
- Nome do comando que chama ajuda - Segundo a recomendação a ajuda de vê aparecer na tecla F1.
- Consulta Difícil – Segundo a recomendação a ajuda deve ser simples, eficiente e pertinente.
- Ausência de exemplos – Segundo a recomendação a documentação *on-line* deve apresentar exemplos.

Na questão 10, cujas respostas são apresentadas na tabela 11, foi questionado: “Você estaria disposto a participar de um treinamento sobre princípios de uso eficiente da ajuda *on-line* do SIAPRO?”.

Tabela 10: Respostas Questão 10

Disposição para participar de Treinamento	Frequência	Percentual
Não	224	84%
Sim	42	16%
Total de respostas	266	100%

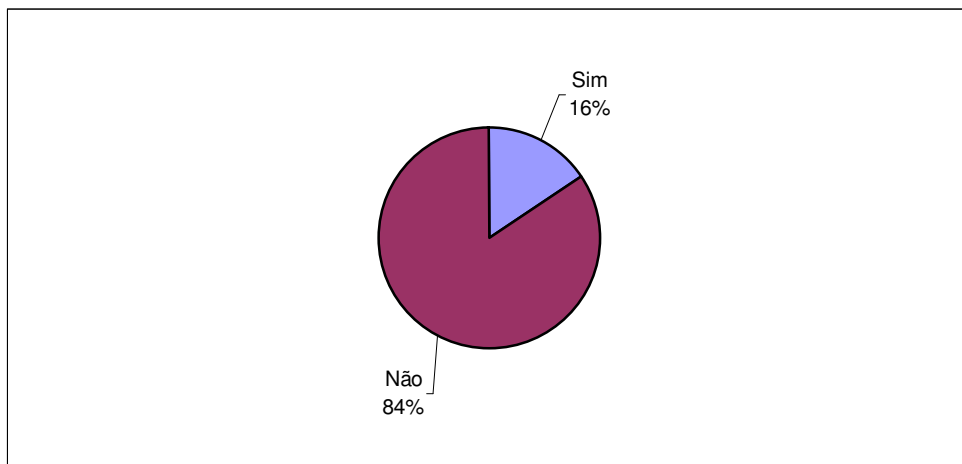


Gráfico 10: Distribuição dos respondentes quanto a sua participação em treinamento para utilização da ajuda *on-line*.

No Gráfico 10 mostra-se que 84% dos respondentes não estariam dispostos a participar de um treinamento para utilização da ajuda *on-line*. São relacionados os motivos na Tabela 11. Enquanto que 16% dos respondentes aceita participar do treinamento.

Esse número é significativo e demonstra o desinteresse da maioria dos respondentes, em investir tempo e esforço na sua capacitação quanto ao uso da ajuda *on-line* do SIAPRO. Nesse caso é recomendável: ações de motivação e conscientização sobre a importância e as vantagens do uso dos sistemas de Ajuda.

Tabela 11: Respostas Negativas da Questão 10

Motivo para não participar treinamento	Quantidade de respostas	Percentual
Possui conhecimento necessário	15	30%
Utiliza pouco o SIAPRO	7	14%
Não precisa de ajuda	6	12%
Desnecessário	4	8%
Falta de tempo	3	6%
Treinamento não adiantaria	2	4%
Sistema lento e ultrapassado	2	4%
Melhorar programa - ágil e prático	2	4%
Sistema desatualizado	1	2%
Quando precisa de ajuda liga para o suporte	1	2%
O sistema resolve suas dúvidas	1	2%
Nunca utilizou ajuda SIAPRO	1	2%
Não suporta o SIAPRO	1	2%
Não se vê motivado para aprender	1	2%
Não acredita na possibilidade de melhorar o uso do SIAPRO	1	2%
Falta de eficiência	1	2%
Excesso de serviço	1	2%
Total de respostas	50	100%

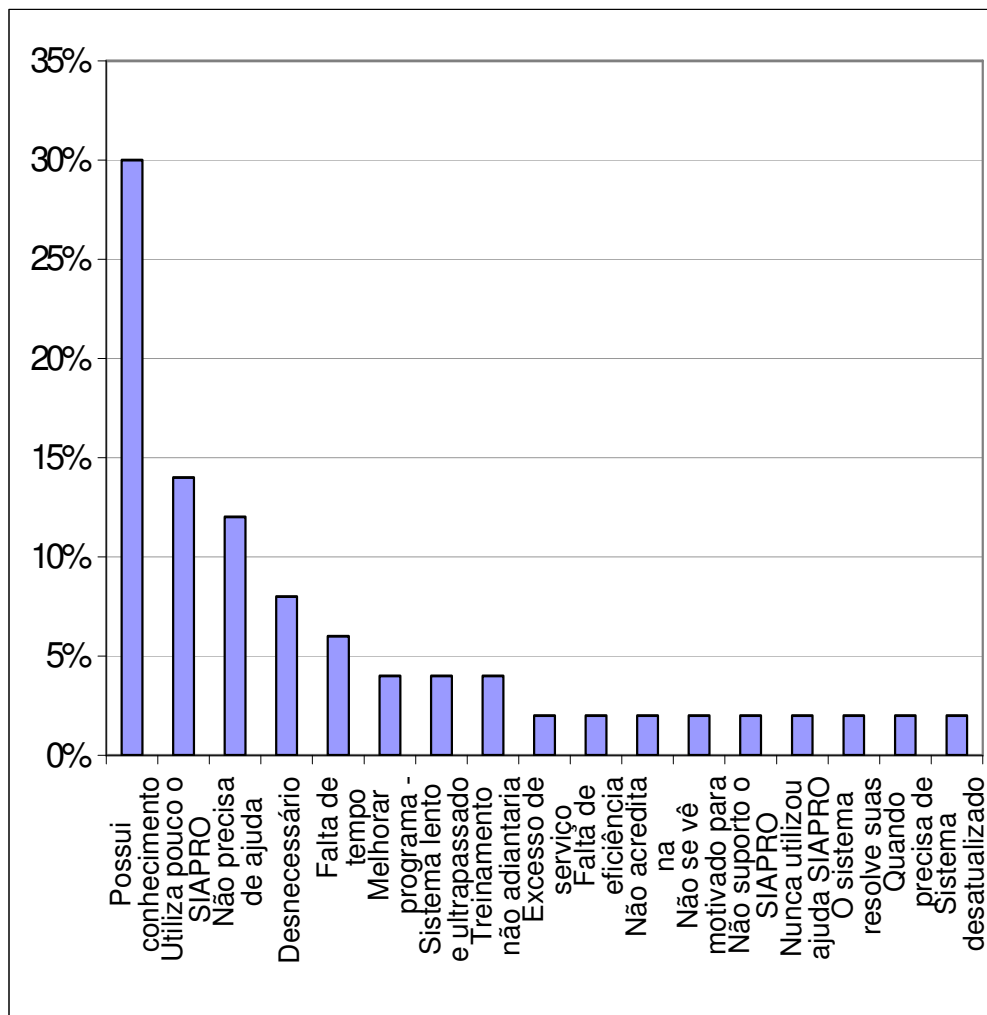


Gráfico 11: Distribuição dos respondentes as informações necessárias para utilizar melhor o SIAPRO.

A Tabela 12 apresenta os principais motivos para não participar do treinamento, os índices maiores afirmam não precisar de ajuda.

Tabela 12: Respostas da Questão 11

Sugestão para melhoria do SIAPRO	Quantidade de respostas	Percentual
Abertura de janelas simultâneas	12	12%
Acesso a novas consultas	11	11%
*Aprender todas as ferramentas e como utilizá-las	11	11%
*Atalhos para os comandos e procedimentos	9	9%
*Compreender a lógica do sistema	6	6%
*Conhecer todas as funções	5	5%
Consulta processual	5	5%
*Conteúdo nas telas de ajuda (vazia)	4	4%
*Entrega de manuais atualizados facilitaria as rotinas	3	3%
Estatísticas	3	3%
*Explicações mais detalhadas	3	3%
Facilidade de imprimir (configuração)	3	3%
*Help <i>on-line</i>	3	3%
*Informações atualizadas	2	2%
*Informações básicas	2	2%
*Informações sobre gerador de relatórios	2	2%
*Informações sobre precatórias	1	1%
*Interface amigável	1	1%
Mais recursos/possibilidades no sistema	1	1%
*Manual claro e bem escrito	1	1%
Modificação/substituição do sistema	1	1%
Não falta informações	1	1%
*Onde estão os manuais?	1	1%
Quantidade de caracteres que pode ser visualizado	1	1%
Ramal do Supervisor	1	1%
Ser mais ágil	1	1%
Seu funcionamento é um problema	1	1%
*Todas as possíveis	1	1%
Treinamento/Atualizações periódicas do SIAPRO	1	1%
Total de respostas	97	100%

* Estão diretamente relacionadas a sistemas de Ajuda *on-line*, 16 respostas que representam, 10% dos respondentes.

Na Tabela 13, são apresentados problemas e sugestões dos respondentes para a melhoria do SIAPRO. Das 2 respostas diferentes, 16 (mais de 50%) estão diretamente relacionadas a sistemas de Ajuda *on-line*.

Considerando que o módulo gerador de relatórios foi uma das deficiências mais citadas pelos respondentes, optou-se por utilizá-lo na elaboração do protótipo da Ajuda

O Gerador de relatórios permite a emissão de **listagens de processos** de acordo com critérios de seleção pré-estabelecidos, que são configurados como **modelos** de relatório (INTRANET - MANUAIS SIAPRO - JF 4A REGIÃO, 2004, p. 3).

4.3.2. Entrevistas com os técnicos

A entrevista foi dividida em duas partes, primeiro o perfil dos entrevistado e em seguida foram questionadas as maiores dificuldades do setor.

Na questão 1, foi verificado o sexo dos técnicos:

- Todos os entrevistados são do sexo masculino

Na questão 2, foi verificada a faixa Etária dos servidores:

- 2 entrevistados até 30 anos
- 2 entrevistados de 31 até 40 anos
- 2 entrevistados acima de 40 anos

Na questão 3, foi observado a Formação Escolar dos técnicos:

- 4 entrevistados com formação em áreas relacionadas à informática
- 2 entrevistados formados em Direito e em Geografia

Na questão 4, Foi observado o tempo de função:

- 1 entrevistado com 21 anos
- 1 entrevistado com 14 anos
- 3 entrevistados com 4 anos
- 1 entrevistado com 1 ano

A partir dos dados obtidos foi possível relatar o perfil dos técnicos e constatar que todos são jovens, especialistas e experientes (exceto o estagiário), o que destaca a validade das suas respostas, pois possuem conhecimento relacionado à área de pesquisa e vivenciaram a experiência de atender as dúvidas dos usuários do sistema SIAPRO.

Na questão 1, foi perguntado: “Quais os tipos de chamado o setor recebe?” A maioria dos problemas citados nesta questão são resolvidos por sistemas de Ajuda, alguns exemplos

são: os usuários não lêem o manual antes de utilizá-lo; dúvidas e problemas referentes às rotinas, substituição de servidor, novas rotinas, o desconhecimento do sistema, inconsistências do sistema e erro de operação que o sistema permitiu e o usuário que não sabe operar e quer mais facilidades.

Na questão 2, foi perguntado: “Quais são causa e origens das dúvidas dos usuários?” Algumas das respostas desta questão estão diretamente ligadas aos sistemas de Ajuda e a constatações nos questionários aplicados aos servidores, alguns exemplos são: falta de treinamento que por duas vezes foi citado e o principal foi o reconhecimento que o projeto de desenvolvimento do SIAPRO foi mal documentado.

Na questão 3, foi perguntado: “Por quais tipos de problemas os usuários procuram o setor?” Foi citado três vezes que os usuários não sabem utilizar o programa, não conseguem acessar aplicação e o sucessor não é treinado pelo antecessor, a Ajuda reduz todos estes casos.

Na questão 4, foi perguntado: “Quais soluções são tomadas de imediato?” Nas ligações, atendimento imediato, e nos chamados prioritário por hora.

- Acompanhamento da rotina.
- Corrigir operações que não foram terminadas corretamente.

Na questão 5, foi perguntado: “Como os usuários foram treinados para utilização do sistema?” Todos afirmam que foram feitos treinamento e cursos, porém é indicado por um entrevistado que a maioria não frequenta o que vem ao encontro do grande número de usuários que não receberam treinamento, conforme respondentes da questão 10, aplicada aos usuários.

Na questão 6, foi perguntado: “O que você acha dos manuais existentes?” Comparando estas respostas com as respostas dos questionários com usuários, nota-se que somados, 70% consideram o manual regular ou ruim e 30% consideram bom. Já os usuários na sua maioria nunca acessaram. Um dos entrevistados afirma que, os manuais não são visíveis, o que é consistente com a afirmação de um usuário que diz “Onde está o manual?”.

Na questão 7, foi perguntado: “Que tipos de informações seriam necessárias para o usuário conhecer melhor o sistema?” 50% dos técnicos confirmam o objetivo do deste trabalho, chegando à mesma conclusão, dentre elas pode-se citar: Sistema de *Help* mais atrativo e diferente, providenciar uma documentação melhor elaborada de fácil acesso, separando o manual técnico do manual do usuário.

Vale destacar que muitos acabam citando recomendações ergonômicas como: explicar os procedimentos e melhor disponibilidade (disposição) de informações, também referem-se a treinamento como opção de ler e aprender por parte do usuário.

Na questão 8, foi perguntado: “Qual a sua avaliação em relação ao sistema?” Os entrevistados na sua maioria (60%) avaliam o sistema como regular, aproximadamente 30% considera ruim e 10% considera bom. Comparando com a questão correspondente dos usuários o índice é bem parecido, pois muitos consideram de difícil utilização.

Analisando as respostas acima têm-se três focos: o usuário em geral não sabe utilizar o sistema, o programa foi mal projetado e o treinamento foi deficiente, são opiniões diferentes, mas que contribuem para o trabalho principalmente em relação à insatisfação em relação ao uso dos manuais que acabam confirmando uma demanda pela criação de uma ajuda *on-line*.

4.4. Protótipo da ajuda *on-line* para o SIAPRO

Para elaboração do protótipo foi utilizado o programa Fast-Help, versão v3.0.6.1, Trial Version, pela disponibilidade do mesmo sem custos e são apontadas as recomendações ergonômicas utilizadas para melhorar o manual existente, dispostas de forma comparativa.

A partir da pesquisa realizada neste trabalho os técnicos da Informática do TRF4 modificaram alguns itens do manual e disponibilizaram uma nova versão. Dentre as mudanças pode-se citar os exemplos incluídos a cada explicação, foram substituídos os termos técnicos por termos usuais, compreensíveis por crianças do quinto ano do ensino fundamental, o conteúdo foi organizado com explicações passo a passo, como mencionado anteriormente na lista de recomendações ergonômicas.

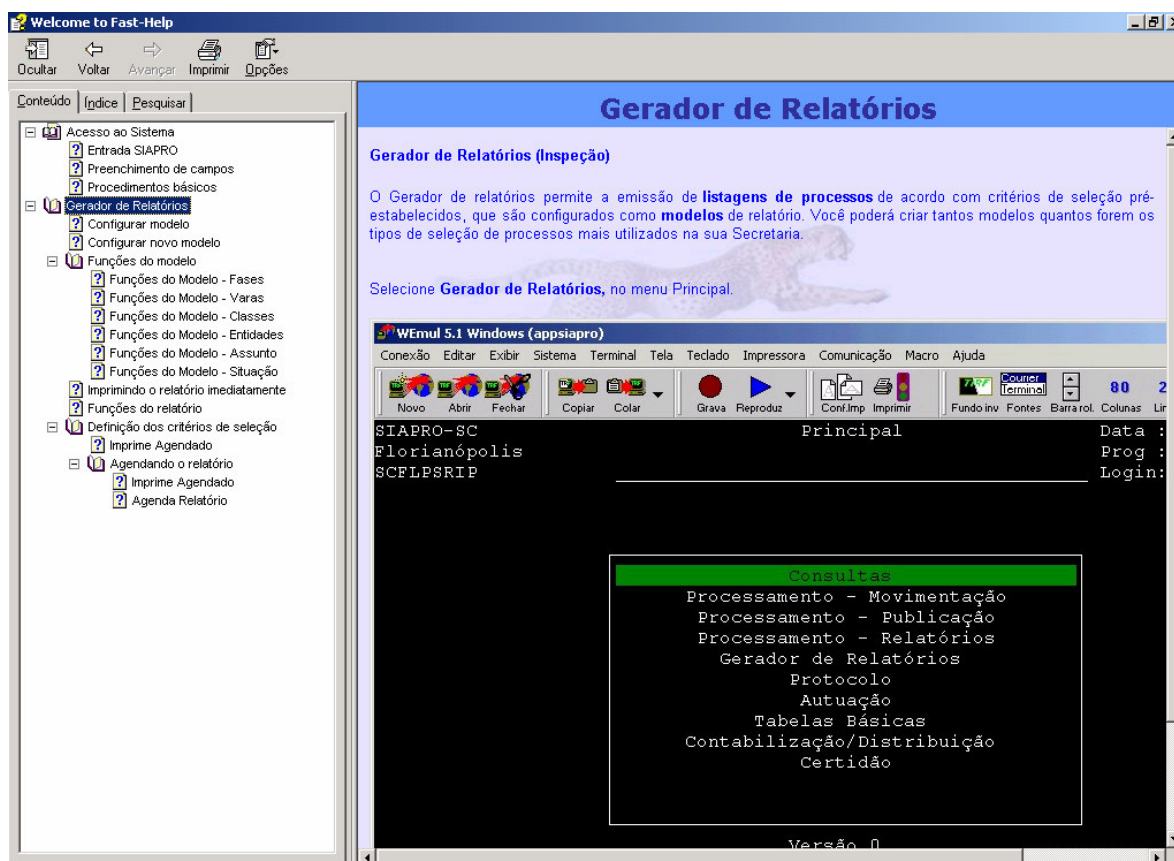


Figura 9: Tela 1 pesquisa por conteúdo.

Em todas as Telas o usuário poderá pesquisar clicando nos conteúdos relacionados ao lado, ao clicar o conteúdo aparece na janela ao lado. O usuário ainda possui a outras opções como Imprimir, Ocultar e Opções de tamanho de tela.

A cada novo ícone aparece a tela do SIAPRO correspondente, o conteúdo é explicado passo a passo.

Na Figura 9, a consulta é feita pelo conteúdo é apresentado como foi organizado pelo programador o usuário dá um duplo clique e aparecerá a tela correspondente ao lado.

Seguindo as recomendações ergonômicas citadas anteriormente os itens foram organizados hierarquicamente, para cada campo de dado foi apresentado um rótulo associado e toda a janela possui um título, foram apresentadas somente as informações necessárias para realizar as tarefas evitando sobrecarregar a tela com dados desnecessários.

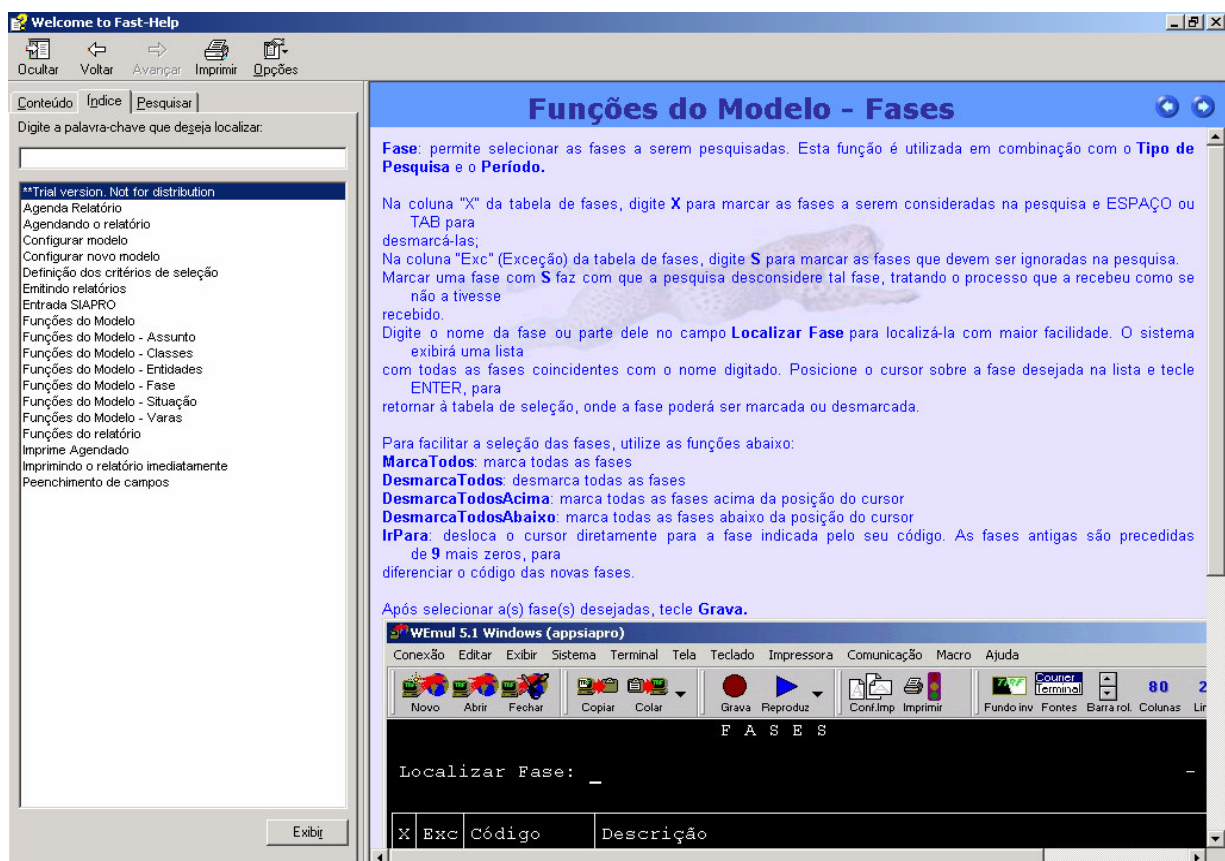


Figura 10: Tela 2 pesquisa por índice.

Na Figura 10, a consulta é feita pelo índice que é organizado pelo próprio programa ordenado alfabeticamente para acessar o usuário clica no conteúdo correspondente.

Nesta tela ajuda segue a recomendação ergonômica de ser sempre simples, eficiente e pertinente, de maneira que o usuário possa obter a informação procurada sem se perder dentro da interface, outra recomendação foi utilizada na ajuda em todas as telas são os exemplos que são apresentados na própria tela do sistema, visando facilitar a realização da operação desejada.

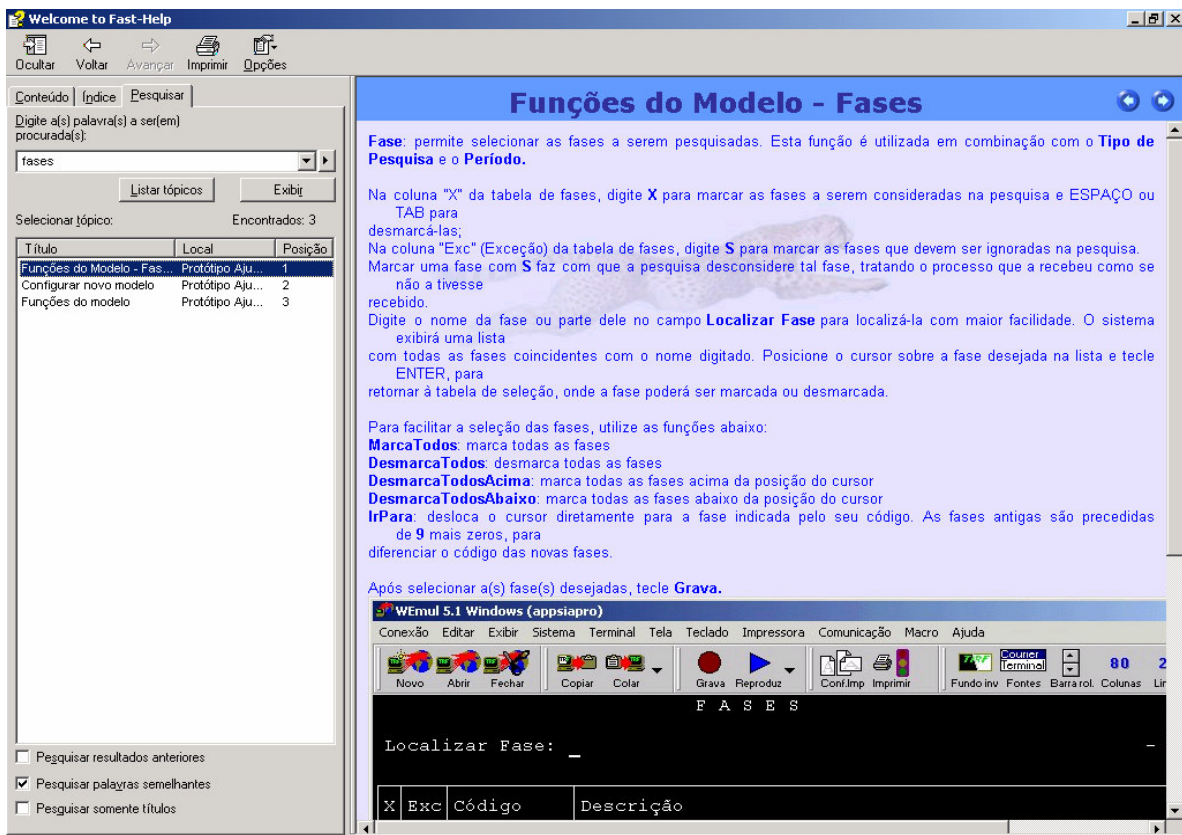


Figura 11: Tela 3 pesquisa por palavras.

Na Figura 11, a consulta é feita por pesquisa de palavra-chave e ao acioná-la o usuário recebe um índice de conteúdos que possuem esta palavra na frase.

Para elaboração deste protótipo foram respeitadas várias recomendações ergonômicas buscando obter um bom grau de usabilidade.

Dentre elas as mais utilizadas foram:

- Facilitar a busca das páginas de documentação;
- Apresentar exemplos, pois é mais fácil para os usuários seguir exemplos;
- As instruções foram orientadas para executá-las passo a passo;
- Foi apresentado um texto conciso; os itens foram organizados em listas hierárquicas;
- Foi estabelecida uma clara distinção visual entre áreas da tela que possuam diferentes funções;
- Foram apresentadas somente as informações que sejam necessárias e imediatamente utilizáveis na transação corrente, evitando sobrecarregar a tela com dados desnecessários ao contexto; o texto foi elaborado de acordo com um nível de leitura

apropriado. escritos de forma a serem compreendidos por crianças do quinto ano do ensino fundamental, sem levar em conta usuários com maior capacidade de leitura.

- A simplicidade da linguagem permite utilizar a ajuda com um nível de interrupção mínima da tarefa principal em curso;
- O protótipo foi elaborado com o intuito de ajudar o usuário a realiza a tarefa e não documentar o que se conhece sobre determinado assunto.

5. CONCLUSÃO

Desenvolvido este trabalho, constata-se que foram atingidos os seguintes objetivos:

Foram levantados dados sobre a utilização do sistema corporativo da JFSC e recomendações ergonômicas para o projeto de sistemas de Ajuda *on-line* encontradas na literatura.

Também foram identificados os casos mais freqüentes de dúvidas dos usuários deste sistema e, após as etapas citadas anteriormente, foi possível redigir o conteúdo para um protótipo de uma Ajuda *on-line* com base nas dúvidas freqüentes em relação ao módulo gerador de relatórios e com base nas recomendações ergonômicas coletadas.

A partir dos dados levantados foi constatado que:

- O Sistema de Informação e Acompanhamento Processual – SIAPRO – da Justiça Federal de Santa Catarina possui uma série de deficiências, principalmente em seu processo de desenvolvimento e implantação, que se manteve distante do usuário. O sistema não é bem avaliado tanto pelos seus usuários quanto pela equipe técnica responsável pela sua manutenção e suporte.

- A maioria dos pesquisados não utiliza sistemas de Ajuda, pois estes, em geral, não são fáceis de serem usados.

- A inexistência de sistemas de Ajuda aumenta a demanda por suporte técnico.

- A aplicação das recomendações ergonômicas relacionadas a sistemas de Ajuda levantadas na literatura soluciona os problemas de usabilidade percebidos e relatados pelos usuários pesquisados.

- O protótipo desenvolvido atende às recomendações ergonômicas, o que, conseqüentemente, facilita o uso do sistema de Ajuda.

Além destas constatações, este trabalho recomendou que, nas novas versões do sistema, seja trocado o comando que chama a ajuda de SHIFT+F5 (F15) para F1 que, além de ser o padrão indicado pelas recomendações ergonômicas, predominou nas respostas ao questionário como o comando mais utilizado pelos usuários pesquisados.

Por fim, considerando que sistemas que seguem as recomendações ergonômicas comprovadamente melhoram a usabilidade dos mesmos, neste caso, um sistema de Ajuda ergonômico, adequado às necessidades dos usuários, diminui a demanda por suporte técnico, e aumenta a produtividade dos usuários e dos técnicos que atuam no suporte.

6. RECOMENDAÇÕES

A pesquisa referente à criação de uma ajuda *on-line* do SIAPRO possibilitou identificar, pontos a serem aprimorados no sistema SIAPRO, para os quais foram feitas algumas sugestões, neste trabalho.

Uma recomendação é desenvolver um sistema de ajuda *on-line* de todos os módulos dos manuais a partir do protótipo desenvolvido neste trabalho e acrescentá-lo na tecla F1 do próprio sistema que hoje encontra-se vazia.

Outra recomendação é disponibilizar na Intranet da JFSC a ajuda do SIAPRO.

Como averiguou-se durante este estudo, foi possível observar que é recomendável a promoção de treinamentos e atualizações dos usuários do SIAPRO, como também a divulgação e o incentivo à utilização da ajuda.

Recomenda-se, ainda: o desenvolvimento de um programa de conscientização sobre o uso e as vantagens do sistema de Ajuda do SIAPRO, incluindo: palestras sobre as novas características para os usuários, treinamentos oferecidos de forma continuada, incentivo a criação de novos canais de comunicação entre os projetistas e os usuários, incentivando-os a repassarem os problemas encontrados, por exemplo via e-mail.

Recomenda-se, também: realizar testes de usabilidade com usuários reais do sistema para validar o novo sistema de Ajuda.

Por fim, recomenda-se que sejam feitos testes de usabilidade na fase de desenvolvimento da ajuda para permitir que sejam feitas as devidas correções.

7. GLOSSÁRIO

Acompanhamento Processual – Sistemas que permitem o acompanhamento de um processo possibilitando a visualização de todos os procedimentos que o mesmo sofreu durante a sua trajetória no órgão judicial.

Ajuda – Parte de um aplicativo em que se encontram instruções de uso e explicações específicas sobre seus recursos, às quais um usuário pode recorrer durante a utilização do programa.

Download - Numa rede de computadores, obtenção de cópia, em máquina local, de um arquivo originado em máquina remota ou da Internet.

Ergonomia – O conjunto de conhecimentos científicos relativos ao homem e necessários à concepção de instrumentos, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto, segurança e eficiência.

Interação Humano-Computador – O estudo de caráter inter e multidisciplinar que se preocupa com a adaptação de sistemas computacionais ao seu usuário, visando a maior satisfação, segurança e produtividade.

Processo – É um conjunto de atos e fatos inter-relacionados para atingir uma determinada finalidade.

Usabilidade – A usabilidade representa as seguintes qualidades de um sistema: fácil de aprender, usar e memorizar, tolerante a erros e agradável.

Vara – É um órgão da estrutura organizacional da Justiça Federal de natureza judiciária e Administrativa. Como órgão de natureza judiciária está vinculado a uma Seção Judiciária e são compostos por dois órgãos/juizes julgadores singular que são o Juiz Federal Titular e o Juiz Federal Substituto.

8. REFERÊNCIAS

CASCAES, Furtado Karielle. **Aprimorando a Interface Homem-máquina de um sistema de gerenciamento de projetos**. Trabalho de conclusão de Curso de Automação de Escritórios e Secretariado da Universidade do Vale do Itajaí – Campus São José. Florianópolis, 2000.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alonso. **Metodologia Científica**. 4 ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

CYBIS, Walter de Abreu. **Apostila - Ergonomia de Interfaces Homem-Computador** <<http://www.labiutil.inf.ufsc.br/apostila.htm>> Acesso em 24 de novembro de 2003.

ERGONOMIA *ON-LINE*. **Ergonomia e Usabilidade**. Florianópolis, 2003. Disponível em: <<http://www.ergonet.com.br/>> Acesso em: 11 de agosto de 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Pesquisa Social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GRANDJEAN, Etienne. **Manual de Ergonomia**. 4 ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

HEEMANN, Vivian. **Avaliação ergonômica de Interfaces de Bases de Dados por meio de Checklist especializado**. Florianópolis, 1997. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/disserta97/heemann>> Acesso em: 22 de setembro de 2003.

HIRATSUKA, Tei Peixoto. **Contribuições da ergonomia e do design na concepção de Interfaces multimídia**. Florianópolis, 1996. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/disserta96/tei/index>> Acesso em: 22 de setembro de 2003.

IIDA, Itiro. **Por dentro do trabalho – Ergonomia: Método e Técnica**. São Paulo: FTD Oboré, 1987.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO 9241 – part 11. Ergonomic Requirements for Office Work With Visual Display Terminals. Geneva, 1998.

INTRANET - MANUAIS SIAPRO - JF 4A REGIÃO. Florianópolis, 2004. Disponível em: <http://10.1.5.1/dirinf/manuais/manuais_siapro/siapro00.htm> Acesso em: 31 de maio de 2004.

JUSTIÇA FEDERAL. **Finalidade – 35 Anos**. Florianópolis, 2003. Disponível em: <http://www.jfsc.gov.br/secadm/historia/Index_h.htm> Acesso em: 16 de outubro de 2003.

JUSTIÇA FEDERAL. **Breve Histórico – 35 Anos**. Florianópolis, 2003. Disponível em: <http://www.jfsc.gov.br/secadm/historia/Index_h.htm> Acesso em: 16 de outubro de 2003.

KAMINSKY, Paulo Carlos. **Desenvolvendo produtos com planejamento, criatividade e qualidade**. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

MATIAS, MÁRCIO. **Checklist: Uma ferramenta de suporte à Avaliação ergonômica de Interfaces**. Florianópolis, 1995. Disponível em: <<http://www.esp.ufsc.br/disserta/matias>> Acesso em: 22 de setembro de 2003.

MATIAS, MÁRCIO. **Modelo de Gestão do Conhecimento centrado em usabilidade.** Tese de Doutorado do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2003.

MICROSOFT Press: dicionário de informática. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

MICROSOFT. Guia do usuário Access. 1997.

MOÇO, Sueli de Souza. **O uso dos cenários como uma técnica de apoio para avaliações ergonômicas de Softwares Interativos.** Florianópolis, 1996.
<<http://www.esp.ufsc.br/disserta96/sueli>> Acesso em: 22 de setembro de 2003.

NIELSEN, Jakob. **Projetando Websites.** Rio de Janeiro: Campus, 2000.

NIELSEN, Jakob. **Usability Engineering.** San Francisco: Sce & Technology Books, 1993.

RIO, Rodrigo Pires do; PIRES, Lícínia. **Ergonomia:** Fundamentos da prática ergonômica. 3 ed. São Paulo: LTr, 2001.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia Científica – a construção do conhecimento.** 3 ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2000.

WISNER, Alain. **Ergonomia:** Projeto e Produção. São Paulo: Edgard Blücher, 1990.

APÊNDICES

APENDICE A – QUESTIONÁRIO *ON-LINE* APLICADO AOS USUÁRIOS DO SIAPRO



Justiça Federal de Primeiro
Grau em Santa Catarina

Assinale apenas uma alternativa das questões á seguir, caso necessário, dê sua opinião nas questões descritivas.

LOCAL:

1) Como você classificaria seu conhecimento em informática em relação ao SIAPRO?

☐ Avançado ☐ Intermediário ☐ Básico ☐ Nenhum

2) Você costuma utilizar a ajuda *on-line* dos sistemas que utiliza, por exemplo? (Word, Excel,...).

☐ Sempre ☐ Quase Sempre ☐ Às Vezes ☐ Nunca

3) Você recebeu treinamento para utilizar o SIAPRO?

☐ Sim ☐ Não

4) Você acessa os manuais de utilização do SIAPRO?

☐ Sempre ☐ Quase Sempre ☐ Às Vezes ☐ Nunca

5) Na sua opinião os manuais são atualizados, claros e de fácil compreensão, Identifique seu grau de satisfação.

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Nunca Acessou

6) Você consegue utilizar facilmente sistemas utilizados pela JFSC (Exemplos: SPA – Sistema de Protocolo Administrativo, SADM - Sistema de Apoio Administrativo, SIRH - Sistema Integrado de Recursos Humanos).

☐ Sim ☐ Não

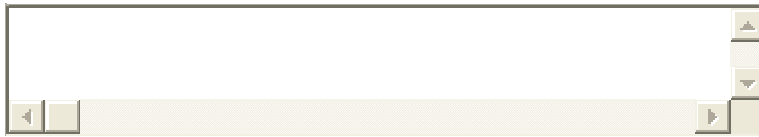
7) Quando utiliza a ajuda dos sistemas em geral, você a aciona a partir de qual comando?

☐ Menu Ajuda ☐ F1 ☐ ? ☐ Não utiliza Ajuda

8) Qual a sua avaliação sobre os sistemas de Ajuda em geral que você já utilizou?

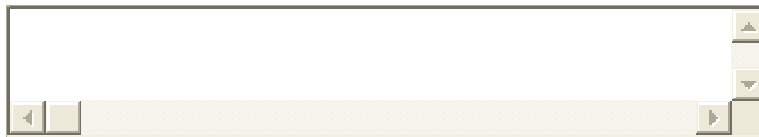
☐ Ótimos ☐ Bons ☐ Regulares ☐ Ruins ☐ Nunca Acessou

9) Na sua opinião quais são os maiores problemas dos sistemas de Ajuda *on-line*?

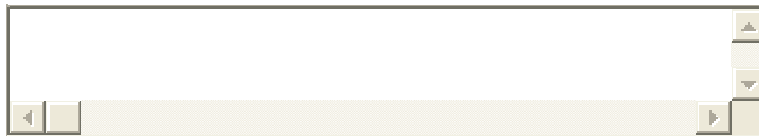
A rectangular text input field with a light beige background and a thin grey border. It has a scroll bar on the right side and a small icon in the bottom right corner.

10) Você estaria disposto a participar de uma treinamento sobre princípios de uso eficiente da ajuda *on-line* do SIAPRO? Se a resposta for negativa, por favor, cite o motivo.

☐ Sim ☐ Não

A rectangular text input field with a light beige background and a thin grey border. It has a scroll bar on the right side and a small icon in the bottom right corner.

11) Na sua opinião quais informações você mais precisa para utilizar melhor o SIAPRO?

A rectangular text input field with a light beige background and a thin grey border. It has a scroll bar on the right side and a small icon in the bottom right corner.

OBRIGADO!

Enviar

Fonte: <http://consulta.jfsc.gov.br/jfsc/servgerais/informatica/asp/questionario.htm>

APENDICE B – ROTEIRO PARA ENTREVISTA COM OS TÉCNICOS DE SUPORTE

LEVANTAMENTO DO PERFIL DO ENTREVISTADO

1. Sexo
2. Faixa Etária
3. Formação Escolar
4. Tempo de função

MAIORES DIFICULDADES DO SETOR

1. Quais os tipos de chamado o setor recebe?
2. Quais são causa e origens das dúvidas dos usuários?
3. Por quais tipos de problemas os usuários procuram o setor?
4. Quais soluções são tomadas de imediato?
5. Como os usuários foram treinados para utilização do sistema?
6. Qual a sua opinião sobre os manuais existentes?
7. Que tipos de informações seriam necessárias para o usuário conhecer melhor o sistema?
8. Qual a sua avaliação em relação ao sistema?

APENDICE C – RESPOSTAS DAS QUESTÕES 9, 10 E 11 DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DO SIAPRO.

9) Na sua opinião quais são os maiores problemas dos sistemas de Ajuda *on-line*?

1. Pouco esclarecedores, com linguagem rebuscada.
2. Pelo fato de serem *on-line* deveriam possibilitar uma maior interatividade para que problemas pontuais possam ser mais facilmente solucionados.
3. O desconhecimento da linguagem técnica.
4. Difícil navegação.
5. Precisam ser mais bem explicados.
6. Quase não utilizo e quando o faço não consigo respostas objetivas que superem o problema.
7. Linguagem técnica/específica e o usuário desconhece e não consegue acessar a informação correspondente.
8. Deveria ser mais específico.
9. Geralmente eles não conseguem eliminar as dúvidas diversas que surgem com a utilização do programa.
10. Não vejo problemas.
11. Falta exemplos práticos.
12. Só trazem informações básicas, e nunca aquelas informações que você realmente precisa, muito extensos e pouco objetivos.
13. Desconheço a existência de problemas relacionados à ajuda *on-line*.
14. Falta de caixa de diálogo que exemplificasse ou demonstrasse como se deve proceder para realizar determinada atividade.
15. Geralmente há muito texto para ler, e é difícil achar a solução adequada para o problema específico.
16. Nunca utilizei.
17. Lentidão.
18. Muito superficiais, pouco objetivas e consulta difícil.
19. Nunca utilizei.
20. A linguagem é complicada.
21. Desconhece.
22. São estruturados como livro nos obrigando a ler todo o capítulo, o ideal seria uma ajuda *on-line* pontual, quando se acessa a dúvida está naquele ponto.
23. Falta de exemplos práticos
24. A redação da explicação nem sempre é educativa, causando mais dúvidas.
25. Nunca utilizei.
26. Dificuldade de encontrar as respostas sobre a dúvida.
27. Difícil compreensão.
28. Ajuda reduzida/limitada, difícil compreensão.
29. Nunca acessou.
30. Falta de solução para os problemas, orientação com linguagem técnica de difícil compreensão.
31. Ajuda reduzida/limitada, difícil compreensão.
32. É de difícil compreensão, às vezes consigo descobrir o que quero, outras não.
33. Geralmente não ajudam.

34. Para mim falta de treinamento.
35. Não funciona o F1.
36. Nunca acessei.
37. Nunca usei.
38. Não sei dizer.
39. Não amigáveis.
40. Conteúdo – nem sempre o usuário domina os termos técnicos para a realização da ajuda; organização de conteúdo e disposição da interface “Ajuda”.
41. Deveria ser em português e de fácil entendimento aos leigos na área de informática.
42. Falta de divulgação, e de incentivo para sua utilização.
43. Língua inglesa, não são específicas, não estão disponíveis em todos os casos, não está visível tem acionar o F1.
44. Dificuldade de acesso aos atalhos.
45. O desconhecimento muitas vezes ocorrem mudanças e os servidores não são cientificados eficazmente.
46. Poucas informações.
47. Sempre que tento acessar a ajuda o sistema informa que é inexistente.
48. Pessoalmente não tenho muita facilidade para realizar algumas operações.
49. Não existe um sistema de pergunta e resposta *on-line* e em tempo real.
50. Dificuldade na realização e não resolvem o problema.
51. Entendê-los.
52. Nunca usei.
53. Nunca utilizei ajuda *on-line* e não sei como funciona.
54. Nunca acessei.
55. Não sei porque nunca usei.
56. Eles encaminham para respostas que não satisfazem o usuário.
57. Não consigo encontrar o que procuro.
58. Objetividade, compatibilização de teclado e funções de menu.
59. Os sistemas de ajuda *on-line* não são claras e de fácil compreensão, geralmente quando acesso não consigo sanar minhas dúvidas.
60. Não tenho conhecimento para utilizá-la satisfatoriamente.
61. Não há resposta eficiente, muitas vezes há comentários que já são do conhecimento do usuário e em outras ocasiões, a resposta não corresponde à pergunta.
62. Como funciona?
63. Como funciona?
64. Normalmente são em inglês.
65. Falta de clareza e objetividade nas soluções propostas.
66. Não preciso de ajuda.
67. Não responde diretamente o problema sempre ficam dúvidas.
68. Inexistente.
69. Muito complicados e difícil compreensão.
70. As informações não são sistematizadas, dificultando a localização das soluções para os problemas.
71. Talvez seja a utilização de termos técnicos que o usuário comum não conhece. Mesmo aqueles meramente descritivos (tipo “barra de menu”, “barra de rodapé”, etc) são desconhecidos por muitos usuários o que dizer dos termos realmente técnicos.
72. Falta de precisão.
73. Pouco amigável, nem sempre esclarecedora.
74. Linguagem muito técnica, falta de ilustrações.
75. Localizar as respostas/respostas complexas.

76. Muito generalizado pouco esclarece.
77. Nem sempre são objetivas e claras para o usuário leigo.
78. Falta de objetividade e clareza.
79. Respostas genéricas e na maioria das vezes não possuem soluções para os problemas.
80. Nunca traz a resposta que preciso.
81. Pouca eficácia.
82. Não apresentam as resposta integradas e sim pontuais, dão opções para responder uma determinada questão sem se preocupar com o todo que é a aplicação.
83. Nomenclatura de termos muito técnica, muitos atalhos para se chegar onde quer.
84. Deveriam focar mais no quer fazer do que no que dá errado. Tornam difícil a visualização da estrutura geral do manual e do sistema (*são muito pontuais). Apresentam respostas e soluções superficiais, deveriam permitir aos usuários acrescentar comentários para enriquecer o manual com o tempo e a experiência. Evitar uma densidade muito grande densidade de informações em, espaços reduzidos de exibição. Deveriam incluir links do tipo “veja também”.
85. 203 pessoas não responderam esta questão.

10) Se a resposta for negativa, por favor, cite o motivo.

1. Utiliza pouquíssimo o SIAPRO.
2. Para utilização na atual atividade (Assessoria) meu conhecimento é suficiente.
3. De alguma forma sempre acabo resolvendo o problema.
4. Em gabinete não há necessidade de saber muito mais do que o básico.
5. Todas minhas necessidades são atendidas.
6. Nunca senti a necessidade de utilizar o menu ajuda.
7. Até o momento minha atividade diária não senti a necessidade de aprender mais sobre o SIAPRO.
8. Já possuo conhecimento suficiente.
9. Já conheço o bastante para o desempenho da função.
10. Não vejo motivado para participar de um treinamento para ajuda *on-line* de um sistema lento e ultrapassado.
11. O treinamento não adiantaria, pois o problema está no programa.
12. O treinamento não resolveria, tenho um bom conhecimento do SIAPRO, a solução seria melhorar o programa num todo, visando agilidade e praticidade.
13. Não acredito na possibilidade de maior eficiência no uso do SIAPRO.
14. Raramente utiliza o SIAPRO.
15. Por trabalhar na assessoria é mínima a utilização.
16. Desnecessário.
17. Falta de tempo.
18. Tempo.
19. Só se mostra interessante para quem usa o SIAPRO, diariamente em todas as atividades.
20. Acho desnecessário basta interesse de quem busca, quando necessário ligo para o suporte.
21. Não utilizo com tanta frequência.
22. Não vejo necessidade.
23. Não costumo utilizar o sistema.
24. Falta de tempo disponível, desnecessário.
25. Excesso de serviço.
26. Já utilizo todas as funções para minha atividade, não vejo necessidade da ajuda *on-line*.
27. O sistema resolve as dúvidas que temos.
28. Possuo amplos conhecimentos não preciso de ajuda em nenhum software.

29. Não utilizo muito o SIAPRO.
30. Sistema desatualizado.
31. Até gostaria de conhecer o SIAPRO por curiosidade, já que não suporto e nem o uso.
32. O problema não é falta de ajuda e sim eficiência.

11) Na sua opinião quais informações você mais precisa para utilizar melhor o SIAPRO?

1. Como acessar relatórios.
2. Ajudaria a possibilidade de abertura de janelas simultâneas de pesquisa, como acontece com o sistema Windows.
3. Minha utilização se limita do SIRH e mudança de localização física do processo.
4. Não acho que faltem informações.
5. Explicações mais detalhadas e mais claras.
6. Penso ser muito importante proporcionar curso a todos os servidores com o objetivo de apresentar todas as ferramentas do SIAPRO e como utilizá-las de forma eficaz. A partir daí é válido responder esta questão, caso contrário à resposta ficaria muito limitada à rotina de cada um.
7. Primeiramente deveria ser oferecido um treinamento do SIAPRO, para poder então saber quais informações precisaria para melhor utilizá-lo.
8. Procedimentos – atalho para procedimentos.
9. Treinamentos/Atualização Periódicos - pois as informações que possuo são suficientes para desempenhar a função que por ora exerço.
10. As informações contidas no SIAPRO são suficientes.
11. Não sei. As informações que possuo são aquelas básicas, fundamentais para o uso cotidiano do SIAPRO.
12. Saber exatamente os comandos utilizados pelo sistema.
13. Um bom treinamento, uma interface amigável, além de maior facilidade nas rotinas de relatórios, e facilidade na impressão. Onde cada necessidade precisa de várias configurações como etiquetas, guias, etc.,
14. Pronto acesso aos menus de Ajuda.
15. A entrega de manuais atualizados sobre o funcionamento do SIAPRO já serviria para facilitar o exercício das atividades no referido sistema.
16. Na verdade ele deveria ser mais ágil, algumas vezes a demora do programa dificulta o trabalho.
17. Explicações detalhadas sobre os seus recursos, etc. Considero também que o SIAPRO deveria ter um editor de textos para impressão de ofícios, mandados, cartas precatórias.
18. Todas as informações são necessárias, porém o sistema é atrasado e precisa de modificações.
19. O problema está no funcionamento do SIAPRO.
20. O problema está na lentidão, linguagem ultrapassada, ou seja, substituí-lo.
21. Não encontra problemas na utilização do SIAPRO, pois tem um bom conhecimento.
22. Informações de RPV e Precatória.
23. Melhorar o sistema de cadastro de processos.
24. Não necessita de mais informações.
25. O sistema é muito confuso e falta compreender a lógica do sistema.
26. Informações referente a confecções de relatórios.
27. O sistema de cartas precatórias poderiam ter um melhor acesso.
28. Informações pertinentes ao uso do SIAPRO para confecções de relatórios.
29. Todas básicas para a celeridade dos processos e relatórios (para gerar).

30. Forma de utilizar os comandos e os atalhos.
31. Todas.
32. Geralmente aprendemos a utilizar o SIAPRO com a prática ocasionando o desconhecimento de possibilidades de utilidade do sistema.
33. Conhecer melhor os recursos.
34. Várias – geração de relatórios, impressão de dados para RPV e precatórias (ofícios), etc.
35. Todas as possíveis.
36. Iniciar pelas básicas.
37. Descobrir as ferramentas que ele dispõem, já que de tempos em tempos descobrimos entre os colegas alguma rotina que facilita nosso trabalho.
38. Treinamento.
39. O SIAPRO deve ser esclarecedor, completo quanto à movimentação processual.
40. Quantidade de caracteres que podem ser visualizados.
41. Os atalhos voltassem a funcionar.
42. Voltar a funcionar os atalhos dos comandos.
43. Relatórios e tabelas – Decorar fases e atalhos (teclas)
44. Saber a função das opções que aparecem na tela do SIAPRO, gostaria de conhecer todas as funções.
45. Como acessar os comandos.
46. Informações atualizadas.
47. Todas as informações possíveis – fase, relatório, consulta.
48. Gerenciamento de relatórios.
49. Conhecer o salário em sua totalidade. Tivemos um curso de estatística, precisamos que sejam feitas mais.
50. Relatórios.
51. Treinamento sobre todas as rotinas existentes e como funcionam.
52. Produção de Relatórios.
53. Comando que agilizem o sistema.
54. Objetivas informações.
55. Cursos.
56. Cursos práticos.
57. Consulta Processual.
58. Conhecer os atalhos.
59. Treinamento.
60. Atalhos, menu.
61. Treinamento e manuais de fácil compreensão.
62. Informações gerais sobre como utilizar as diversas funções que são comumente utilizadas por desconhecimento.
63. Treinamento sobre as rotinas de relatórios e capacidade, possibilidades de uso do sistema.
64. Todas as informações possíveis.
65. Precisa de um manual com todas as rotinas para saber o que o SIAPRO é capaz, pois desconhecemos muitas utilidades dele.
66. De ordem prática e operacional.
67. Atualizar o sistema.
68. Todas sobre consulta.
69. Informações claras e objetivas, saber o campo no qual estou trabalhando.
70. Informações objetivas, claras e operacionalizáveis.
71. Na minha opinião o SIAPRO é que precisa de ajuda: lento, defasado e com inúmeras falhas.
72. Mais informações relacionadas à realização de relatórios.

73. Atalhos para não precisar ficar entrando e saindo de uma rotina.
74. Substituição do programa por um mais amigável, moderno e atualizado.
75. A princípio que todas as teclas de ajuda presente em todas as telas contivessem algo além de “*Sorry – no help available on...*”.
76. Identificação das teclas de atalho.
77. Um curso sem a estrutura de funcionamento e operação do SIAPRO descrevendo os principais repositórios de dados e procedimentos – *Help on-line*.
78. Melhorar a forma de ajuda para ser mais objetiva.
79. Onde estão os manuais!!!
80. Menu Ajuda.
81. Maior clareza na pesquisa de dados processuais.
82. O número do ramal do César (Supervisor da Seção de Sistemas).
83. Manual claro e bem escrito vez que o SIAPRO é um programa não amigável e de tecnologia ultrapassada.
84. 202 pessoas não responderam esta questão.

APENDICE D – RESPOSTAS DAS ENTREVISTAS COM OS TÉCNICOS DO SUPORTE DO SIAPRO.

LEVANTAMENTO DO PERFIL DOS ENTREVISTADOS

1. Sexo

- Todos os entrevistados são do sexo masculino

2. Faixa Etária

- 24 anos
- 26 anos
- 32 anos
- 37 anos
- 41 anos
- 51 anos

3. Formação Escolar

- Sistemas de Informações
- Técnico Automação Industrial
- Ciências da Computação
- Geografia
- Ciências da Computação
- Direito

4. Tempo de função

- 4 anos
- 1 anos
- 4 anos
- 21 anos
- 4 anos
- 14 anos

MAIORES DIFICULDADES DO SETOR

1. Quais os tipos de chamado o setor recebe?

- Dúvidas- Estatísticas, relatórios (orientadas em inspeção ou em correição na vara).
Problemas - movimentação de processo (fase), guia de remessa. Substituição de Servidor – causa de inúmeras dúvidas ao uso do sistema. Novas rotinas – Audiência por exemplo.
- Usuários que trabalham com SIAPRO e não lêem o manual antes de utilizá-lo.
- Problemas relativo à performance e erro do sistema e desconhecimento do sistema.
- Inconsistência de dados e sistema fora do ar.
- Inconsistências do sistema e erro de operação que o sistema permitiu.
- Usuário não sabe operar e querendo mais facilidades.

2. Quais são causa e origens das dúvidas dos usuários?

- Origens– Gravação e orientação, função só de registro não acrescenta melhorias na vida do usuário.
- Causas – Chamados e manutenções, tecnologia interfaces, telas (choque) e não usa o mouse, mal documentado e trabalhado.
- Desinteresse por parte do usuário ou falta de treinamento.
- Mal elaboração do programa.
- Falta de treinamento e o sistema não é amigável.
- SIAPRO foi mal documentado.
- Desatenção nos treinamentos.

3. Por quais tipos de problemas os usuários procuram o setor?

- Não sabem utilizar o programa.
- Por que não sabem utilizar o programa.
- Não sabem operar o sistema.
- Não conseguem acessar aplicação.
- Relatórios e Estatísticas.
- Todo o problema, ou seja, o sucessor não é treinado pelo antecessor, sendo assim qualquer dificuldade é motivo para procurar ou ligar para o nosso setor.

4. Quais soluções são tomadas de imediato?

- Nas ligações imediato e nos chamados prioritário por hora.
- Acompanhamento da rotina.
- Problemas de uso encaminhamos para a Seção competente.
- Corrigir operações que não foram terminadas corretamente.
- Manutenção do sistema.
- Encaminha para o setor responsável quando são de outros setores (pois acham que problemas de rede é do SIAPRO por exemplo) e ensina-se as rotinas.

5. Como os usuários foram treinados para utilização do sistema?

- Na implantação teve um curso superficial mas abrangente (1999), Temas e público mais restrito, profundo e centralizado (2003).
- A maioria não frequenta treinamentos.
- Cursos.
- Treinamento de transição e de atualização (dicas de principais erros).
- Cursos.
- Cursos (TRF4 e JFSC).

6. Qual a sua opinião sobre os manuais existentes?

- Atualizados, complexos (funcionalidade/rotinas) e linguagem não tão fácil de compreender.
- Não é perfeito mas sana a dúvida do usuário.
- Incompletos (técnicos), Passo a passo sem explicação detalhada.
- Documentação razoável, porém ninguém consulta.
- Falta de acesso aos manuais, pois são mau organizados (divididos em Word) de difícil.
- Os manuais são completos mas as informações não são visíveis (não tem índice são docs separados).

7. Que tipos de informações seriam necessárias para o usuário conhecer melhor o sistema?

- Explicar os procedimentos, como usar as rotinas, navegações (atalhos).
- Exigir mais interesse dos usuários.
- Sistema de *Help* mais atrativo e diferente.

- Melhor disponibilidade (disposição) de informações.
- Uma equipe especializada providenciase uma documentação melhor elaborada de fácil acesso, separando o manual técnico do manual do usuário.
- Interesse do usuário (ler e aprender).

8. Qual a sua avaliação em relação ao sistema?

- Não automatiza o trabalho, só registra, dois trabalhos manual e registro computadorizado
- Ultrapassado.
- Mal desenvolvido, o banco mal estruturado.
- Mal projetado – problemas de concepção.
- Apesar dos defeitos de origem é um sistema que tem cumprido com sua função (a culpa é da base mal feita e aplicação mal elaborada).
- Sistema Regular.

APENDICE E – CONTEÚDO AJUDA *ON-LINE* SIAPRO

Acesso ao sistema

Para entrar no sistema você deve localizar o ícone WEmul 5 na sua área de trabalho, em seguida digite sua sigla de três letras e depois você deve digitar a sua senha (password), como é exibido na Tela abaixo.

Entrada no SIAPRO

Para acessar o SIAPRO você deverá escolher a opção 1 conforme indicado na Tela abaixo:

COMO EXECUTAR OS COMANDOS

Modo indireto - tecla F1: desloca o cursor para a linha de comandos. Neste ponto o usuário poderá:

- **executar** digitando as 1^{as} letras (**Fases = fa**)
- **executar** diretamente através dos atalhos
- **exibir** os demais comandos disponíveis (**F1**).

Modo direto - (atalhos): utilizando apenas os atalhos indicados entre parênteses:

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| - teclas de função (Fs) | Ex: F3, F5 ... |
| - seqüência Ctrl+tecla (^) | Ex: ^T, ^A ... |
| - seqüência Shift+tecla (Sh) | Ex: Sh+F2 |

TERMINAL

AÇÃO

F1	Vai para linha de comandos
F3	Retornar/Abandonar tela
F12	Pesquisa
Shift-F4	Altera registro (Grava)
Shift-F5	Ajuda (Help)
Shift-F6	Inclui registro (Grava)
ENTER	Retorna da linha de comds.

PREENCHIMENTO DOS CAMPOS

ENTER **AVANÇA** para o **campo seguinte**
sem apagar o conteúdo à direita do cursor

Tab **AVANÇA** para o **campo seguinte**
apagando o conteúdo à direita do cursor

Ctrl-P **RETORNA** para o **campo anterior**
^P (equivalente à **^ do sistema antigo**)

F3 **ABANDONA** tela sem salvar o conteúdo

F12 **PESQUISA** apresenta **lista** de valores possíveis (tabelados)

para o preenchimento de um campo.

Quando houver, o campo é identificado pelo símbolo ">":

Ex: Sigla da UF > ____ (**F12** – exibe UFs cadastradas)
Sigla da UF : ____ (Preenchimento livre)

Gerador de Relatórios (Inspeção)

O Gerador de relatórios permite a emissão de **listagens de processos** de acordo com critérios de seleção pré-estabelecidos, que são configurados como **modelos** de relatório. Você poderá criar tantos modelos quantos forem os tipos de seleção de processos mais utilizados na sua Secretaria.

Definição dos critérios de seleção (tela principal)

Antes de executar o relatório configurado é necessário definir os critérios genéricos de pesquisa, informando os campos solicitados na tela abaixo.

Esta etapa pode ser executada diretamente, caso o modelo a ser utilizado já tenha sido previamente configurado.

Modelo: indique o modelo a ser utilizado. A função **Pesquisa** exibe a lista de modelos existentes.

Tipo Pesquisa: refere-se ao modo pelo qual o Gerador irá pesquisar as fases selecionadas na configuração do modelo. É utilizada em combinação com o **Período**.

Os tipos de pesquisa são os seguintes:

1 - Última Fase: considera na pesquisa apenas os processos cuja última fase seja igual a uma das especificadas no **modelo**. **Não** solicita informação de **Período**.

2 - Última fase no período: considera na pesquisa apenas os processos cuja **última fase no período indicado** seja igual a uma das fases especificadas no **modelo**.

3 - Fase no período: considera na pesquisa apenas os processos que possuam fase igual a uma das especificadas no **modelo**, e que tenha sido **lançada** no **Período** especificado, **não** importando que seja a última.

4 - Sem Movimentação: considera na pesquisa apenas os processos cuja última fase seja uma das marcadas e que a mesma tenha sido lançada antes da **data inicial** informada.

Período: define as datas inicial e final entre as quais será feita a pesquisa.

Caso seja escolhido **Tipo Pesquisa**

= **1 - Última Fase** não é solicitada informação de período. Se for escolhido **Tipo Pesquisa = 4 - Sem movimentação desde** é solicitada apenas uma **data inicial**.

Juízo: para realizar a pesquisa sobre apenas um dos juízos da respectiva secretaria, especifique o juízo desejado. Para realizar a pesquisa sobre ambos os juízos, deixe este campo em branco. Este campo está disponível apenas para usuários de secretarias.

Órgão atual: para listar apenas processos que se encontram (fisicamente) em determinado órgão, ou na sua própria secretaria, preencha este campo com a sigla do respectivo órgão. Para listar processos que estejam em qualquer órgão, deixe este campo em branco.

Localizador: para listar apenas processos que se encontram em determinada localização física, preencha este campo com a sigla do respectivo localizador. Para listar processos que estejam em qualquer localizador, deixe este campo em branco.

Estender movimento aos apensos: informe **Sim** se você deseja que o Gerador considere o lançamento de uma fase em um processo de um grupo de apensos como válido para todos os processos do mesmo grupo de apensos.

Selecione **Gerador de Relatórios**, no menu Principal.

Para emitir um relatório, siga os três procedimentos básicos:

- 1** Configurar modelo (se já não houver um pré-configurado)
- 2** Definir critérios de seleção (tela principal)
- 3** Agendar ou imprimir o relatório

Configurar modelo

Modelo: Indique o modelo de relatório a ser utilizado.

Criar um novo modelo: utilize a função **ConfiguraModelo**

Utilizar um modelo já existente: indique o número

Listar e selecionar modelo já existente: utilize a função

Configurar novo modelo

Ao executar a função **ConfiguraModelo** será exibida seguinte tela:

Modelo:

Para **criar** um novo modelo, tecla ENTER ou TAB e **aguarde** um instante, até o cursor passar para o lado **direito** do hífen

Para **alterar** um modelo já existente, digite o respectivo número ou utilize a função **Pesquisa** para listar os modelos existentes

Tipo de ordenação:

Selecione a ordem dos processos na listagem:

N - Numérica: numérica crescente de processo

A - Alfabética: alfabética crescente do nome do autor ou réu, conforme selecionado

F - Fase: crescente pelo código da fase

L - Localizador: crescente pelo código do localizador

Funções do modelo

As funções descritas abaixo foram criadas para **restringir** a pesquisa de processos dentro de um determinado grupo de Varas, fases, classes, entidades, assuntos ou situações.

Varas: função disponível apenas para órgãos do tipo SRIP. Permite selecionar as Varas sobre as quais se deseja efetuar a pesquisa. Somente os processos das Varas selecionadas no relatório serão considerados.

Na coluna "X" da tabela de Varas, digite **X** para marcar as Varas a serem pesquisadas e ESPAÇO ou TAB para desmarcá-las;

Digite a sigla da Vara (ex. SCFLP01) no campo **Localizar Vara** para localizá-la com maior facilidade.

Caso nenhuma Vara seja marcada, serão pesquisadas apenas as Varas da Circunscrição do usuário.

Após selecionar a(s) Varas(s) desejadas, tecla **Grava**.

ANEXOS

ANEXO A – ÍNDICE DE CONSULTA AOS MANUAIS DO SIAPRO.

Intranet - Manuais SIAPRO - JF 4a Região –

Última atualização: 15/04/2004

- Consultas (incluindo o conteúdo de Siapro01a.doc)	siapro01.doc
- Consultas CDA e valor da causa	siapro01a.doc
- Empréstimos a advogados	siapro01b.doc
- Publicação (NOVO - Ordenação de Etiquetas e Certidões/ Advogados suspensos)	siapro03.doc
- Processamento (NOVO - registro de audiências)	siapro02.doc
- Prazos vencidos - resumo	siapro02e.doc
- Prazos vencidos - completo	siapro02f.doc
- Registro de audiências (NOVO)	siapro02h.doc
- Julgamento - Turmas Recursais	siapro09.doc
- Rol de culpados	siapro07.doc
- Requisições de pagamento (NOVO)	siapro11.doc
- Consulta requisições de pagamento (NOVO)	siapro11a.doc
- Gerador de relatórios (última versão/agendamento)	siapro04a.doc
- Autorização de usuários	siapro12.doc
- Autuação/distribuição/prevenção/Sigilo	siapro051.doc
- Originários/Consulta processo/Pesquisa nome da parte	siapro051b.doc
- Impressão do termo de retificação	siapro051c.doc
- Relatório de erros - distribuição	siapro051d.doc
- Sigilo judicial	siapro051g.doc
- Emissão de certidões de distribuição	siapro08.doc
- Estatística mensais	siapro06.doc
- Mandados	siapro10.doc

Outros:

- Guia de operação e navegação no sistema	SIAPRO_A4.DOC
- Procedimento para cadastramento de processos antigos	Proc_ant.doc
- Manual de acesso RENPAC para distribuição externa	Renpac.doc

[Retorna](#)

ANEXO B – MANUAL DE GERADOR DE RELATÓRIOS DO SIAPRO.



TRF4

**JUSTIÇA FEDERAL
Rio Grande do Sul
Paraná
Santa Catarina**

**Diretoria de Informática
SDS
NÚCLEO DE INFORMÁTICA**

SIAPRO

Sistema de Informação e Acompanhamento Processual

Versão 2.00

Manual básico 4

Gerador de Relatórios



30/07/2004

Manual básico 4 – Gerador de Relatórios

GERADOR DE RELATÓRIOS (INSPEÇÃO)	87
1) CONFIGURAR MODELO	87
1.1) FUNÇÕES DO MODELO	88
2) DEFINIÇÃO DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO (TELA PRINCIPAL)	93
2.1) FUNÇÕES DO RELATÓRIO	94
3) AGENDAR OU IMPRIMIR O RELATÓRIO	95
3.1) IMPRIMINDO O RELATÓRIO IMEDIATAMENTE	95
3.2) AGENDANDO O RELATÓRIO	95

Este manual descreve as atividades mais comuns realizadas no SIAPRO em relação a:

- Gerador de Relatórios

Dúvidas sobre OPERAÇÃO do sistema:

- Teclas de função
- Menus
- Telas

Veja o **GUIA DE REFERÊNCIA RÁPIDA**

NOTA

OS EXEMPLOS DE TELAS APRESENTADOS NESTE MANUAL REFEREM-SE À SJ/RS.

OS EXEMPLOS DE TELAS DESTES MANUAIS PODERÃO EXIBIR ATALHOS DIFERENTES EM RELAÇÃO AO SISTEMA REAL.

EXEMPLO: A FUNÇÃO **Inclui**, NESTE MANUAL, APARECE COM TECLA DE ATALHO **(Sh+F6)**, ENQUANTO QUE NO **VÍDEO** (SE FOR TERMINAL) APARECERÁ COM A TECLA DE ATALHO **F16**.

PORTANTO, VERIFIQUE SEMPRE, NA TELA DO TERMINAL OU MICRO, A LINHA DE COMANDOS, ONDE SEMPRE SERÃO EXIBIDOS OS COMANDOS DISPONÍVEIS E SEUS RESPECTIVOS ATALHOS – (ENTRE PARÊNTESES).

Anotações

Gerador de Relatórios (Inspeção)

O Gerador de relatórios permite a emissão de **listagens de processos** de acordo com critérios de seleção pré-estabelecidos, que são configurados como **modelos** de relatório. Você poderá criar tantos modelos quantos forem os tipos de seleção de processos mais utilizados na sua Secretaria.

Selecione **Gerador de Relatórios**, no menu Principal.

Para emitir um relatório, siga os três procedimentos básicos:

- 1 *Configurar modelo (se já não houver um pré-configurado)*
- 2 *Definir critérios de seleção (tela principal)*
- 3 *Agendar ou imprimir o relatório*

1) Configurar modelo

SIAPRO Florianópolis SCFLPSRIP	Gerador de Relatórios Prog : CA54013P	Data : 05/12/2001 Login: abc
Modelo > 00 -		
Tipo Pesquisa : 2 (1-Última Fase 2-Última fase no período 3-Fase no período 4-Sem Movimentação desde)		
Período : 01/01/1967 00:00:00 a 05/12/2001 23:59:59		
Modelo: Indique o modelo de relatório a ser utilizado. • Criar um novo modelo: utilize a função ConfiguraModelo • Utilizar um modelo já existente: indique o número • Listar e selecionar modelo já existente: utilize a função Pesquisa		
Juízo > -		
Órgão Atual > -		
Localizador > -		
Estender movimento aos apensos : N		
Imprime(End) ConfiguraModelo(2) Pesquisa(9) Retorna(F3) >		

Ao executar a função **ConfiguraModelo** será exibida seguinte tela:

Modelo:

- Para **criar** um novo modelo, tecle ENTER ou TAB e **aguarde** um instante, até o cursor passar para o lado **direito** do hífen
- Para **alterar** um modelo já existente, digite o respectivo número ou utilize a função **Pesquisa** para listar os modelos existentes

Modelo	>	- CONCLUSO SENTENÇA 01	
Autor	: S	Réu	: N
Classe	: S	Juiz	: N
Volume	: N	Apenso	: N
Fase atual	: S		

Selecione com Sim ou Não os campos a serem exibidos na listagem.

Quando o cursor passar para o lado direito do hífen, digite a **descrição** do modelo de relatório a ser criado.

Tipo de ordenação

Selecione a ordem dos processos na listagem:

- N - Numérica: numérica crescente de processo
- A - Alfabética: alfabética crescente do nome do autor ou réu, conforme selecionado
- F - Fase: crescente pelo código da fase
- L - Localizador: crescente pelo código do localizador

1.1) Funções do modelo

As funções descritas abaixo foram criadas para **restringir** a pesquisa de processos dentro de um determinado grupo de Varas, fases, classes, entidades, assuntos ou situações.

a) Varas: função disponível apenas para órgãos do tipo SRIP. Permite selecionar as Varas sobre as quais se deseja efetuar a pesquisa. Somente os processos das Varas selecionadas no relatório serão considerados.

Use X para marcar

V A R A S	
Localizar Vara:	-
+--+-----+-----+-----+	
X Vara	Código
+--+-----+-----+-----+	
01A VARA FEDERAL DE FLORIANÓPOLIS	SC0000001
02A VARA FEDERAL DE FLORIANÓPOLIS	SC0000004
03A VARA FEDERAL DE FLORIANÓPOLIS	SC0000007
04A VARA FEDERAL DE FLORIANÓPOLIS	SC0000010
05A VARA FEDERAL DE FLORIANÓPOLIS	SC0000013
06A VARA FEDERAL DE FLORIANÓPOLIS	SC0000016
VARA FEDERAL CRIMINAL DE FLORIANÓPOLIS	SC0000019
VARA FEDERAL DAS EXEC.FISCAIS DE FLORIANÓPOLIS	SC0000026
VARA DO JUIZADO ESPECIAL FEDERAL DE FLORIANÓPOLIS	SC0000029
TURMA RECURSAL DOS JEFs	SC0000500
+--+-----+-----+-----+	

- Na coluna “X” da tabela de Varas, digite **X** para marcar as Varas a serem pesquisadas e ESPAÇO ou TAB para desmarcá-las;
- Digite a sigla da Vara (ex. SCFLP01) no campo **Localizar Vara** para localizá-la com maior facilidade.

Caso nenhuma Vara seja marcada, serão pesquisadas apenas as Varas da Circunscrição do usuário.

Após selecionar a(s) Varas(s) desejadas, tecle **Grava**.

b) Fase: permite selecionar as fases a serem pesquisadas. Esta função é utilizada em combinação com o **Tipo de Pesquisa** e o **Período** (veja tópico 2, **b** e **c**).

A S E S

Localizar Fase: _____

+X	Exc	Código	Descrição
		0000000007	REDISTRIBUICAO MANUAL
		0000000008	DISTRIBUICAO AUTOMATICA URGENTE
		0000000009	DISTRIBUICAO POR DEPENDENCIA URGENTE
		0000000010	REDISTRIBUICAO AUTOMATICA URGENTE
		0000000011	DISTRIBUIÇÃO POR DEPENDÊNCIA A PROCESSO
		0000000012	DISTRIBUIÇÃO POR DEPENDÊNCIA A PROCESSO URGENTE
		0000000013	REDISTRIBUIÇÃO POR DEPENDÊNCIA A PROCESSO
		0000000014	REDISTRIBUIÇÃO POR DEPENDÊNCIA A PROCESSO URGENTE
		0000000015	REDISTRIBUIÇÃO POR DEPENDÊNCIA A JUÍZO
		0000000016	_____A
		0000000017	_____O JUIZO
		0000000018	REDISTRIBUIÇÃO CANCELADA, RETORNA AUTOS
		0000000019	REDISTRIBUIÇÃO, RETORNA AUTOS

- Na coluna “Exc” (Exceção) da tabela de fases, digite **S** para marcar as fases que devem ser ignoradas na pesquisa.
 Marcar uma fase com **S** faz com que a pesquisa desconsidere tal fase, tratando o processo que a recebeu como se não a tivesse recebido.
- Digite o nome da fase ou parte dele no campo **Localizar Fase** para localizá-la com maior facilidade. O sistema exibirá uma lista com todas as fases coincidentes com o nome digitado. Posicione o cursor sobre a fase desejada na lista e tecle ENTER, para retornar à tabela de seleção, onde a fase poderá ser marcada ou desmarcada.

Para facilitar a seleção das fases, utilize as funções abaixo:

- **MarcaTodos:** marca todas as fases
- **DesmarcaTodos:** desmarca todas as fases
- **DesmarcaTodosAcima:** marca todas as fases acima da posição do cursor
- **DesmarcaTodosAbaixo:** marca todas as fases abaixo da posição do cursor
- **IrPara:** desloca o cursor diretamente para a fase indicada pelo seu código. As fases antigas são precedidas de **9** mais zeros, para diferenciar o código das novas fases.

Após selecionar a(s) fase(s) desejadas, tecle **Grava**.

c) Classe: utilize esta função se quiser pesquisar processos de uma ou algumas classes apenas. Caso queira pesquisar processos de todas as classes, não é necessário utilizar esta função. Por padrão, todas as classes já estão marcadas.

C L A S S E S		
X	Código	Classe
X	001000	ACAO ORDINARIA
X	001001	ACAO ORDINARIA PREVIDENCIARIA
X	002000	MANDADO DE SEGURANCA
X	002001	MANDADO DE SEGURANCA (CRIMINAL)
X	002002	HABEAS DATA
X	002003	MANDADO DE INJUNCAO
X	002004	MANDADO DE SEGURANCA COLETIVO
X	002005	MANDADO DE SEGURANCA PREVIDENCIARIO
X	003000	RECURSO
X	004000	EXECUCAO DIVERSA

- Na coluna “X” da tabela de classes, digite **X** para marcar as classes a serem consideradas na pesquisa e ESPAÇO ou TAB para desmarcá-las.

Caso nenhuma ou todas as classes sejam marcadas, a classe dos processos não será considerada como critério de pesquisa.

Após selecionar a(s) classe(s) desejadas, tecle **Grava**.

d) Entidade: utilize esta função para pesquisar apenas processos onde uma determinada entidade figura como autora e/ou ré.

E N T I D A D E S		
A	R	Código Entidade
		0000000035 BANCO CENTRAL DO BRASIL
		0000000043 BANCO DE CREDITO COOPERATIVO - BNCC
		0000000086 BANCO MERIDIONAL DO BRASIL S/A
		0000000060 BANCO NACIONAL DA HABITACAO - BNH
		0000000051 BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO SOCIAL - BNDES
		0000000057 CAIXA DE CONSTRUcoes DE CASAS P/ PESSOAL DO MINISTERIO DA MA
		0000000063 CAIXA DE MOBILIZACAO BANCARIA
		0000000096 CAIXA ECONOMICA ESTADUAL
		0000000086 CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF
		0000000062 CAPFESP

- Na coluna “A” da tabela de entidades, digite **X** para marcar as entidades que devem ser **autoras** nos processos a serem pesquisados e ESPAÇO ou TAB para desmarcá-las;
- Na coluna “R” da tabela de entidades, digite **X** para marcar as entidades que devem ser **rés** nos processos a serem pesquisados e ESPAÇO ou TAB para desmarcá-las;
- Digite **X** em ambas as colunas (“A” e “R”) para marcar as entidades que devem ser autoras **ou** rés nos processos a serem pesquisados.

Caso nenhuma ou todas as entidades sejam marcadas, a entidade dos processos não será considerada como critério de pesquisa.

Após selecionar a(s) entidades(s) desejadas, tecle **Grava**.

e) Assunto: utilize esta função para pesquisar apenas processos que tenham sido autuados com determinado assunto.

- Lembre-se que antes de 1998 os assuntos não eram cadastrados e, portanto, este critério de seleção não irá pesquisar processos anteriores a 1998.

Use X para marcar

X	Assunto	Descrição
	000000	SEM ASSUNTO
	000001	DIREITO PENAL
	000002	DIREITO TRIBUTÁRIO
	000003	DIREITO DO TRABALHO
	000004	DIREITO ADMINISTRATIVO
	000005	DIREITO CIVIL
	000006	DIREITO COMERCIAL
	000007	DIREITO CONSTITUCIONAL
	000008	DIREITO MARÍTIMO
	000009	DIREITO PREVIDENCIÁRIO
	000101	CRIMES CONTRA O PATRIMÔNIO, DI
	000102	CONTRABANDO/DESCAMINHO, DIREIT
	000103	NÃO-RECOLHIMENTO DE CONTRIBUIÇ

- Na coluna “X” da tabela de assuntos, digite **X** para marcar os assuntos a serem consideradas na pesquisa e ESPAÇO ou TAB para desmarcá-los.

Caso nenhum ou todos os assuntos sejam marcados, os assuntos dos processos não serão considerados como critério de pesquisa.

Após selecionar o(s) assunto(s) desejados, tecle **Grava**.

f) Situação: utilize esta função para pesquisar apenas processos que estejam na(s) situação(ões) selecionada(s).

Use X para marcar

X	Sit.	Comp.	Descrição
	00		AUTUADO
B	00		BAIXADO
B	01		PAGAMENTO-BAIXADO
B	02		ANISTIA-BAIXADO
B	03		DESISTENCIA-BAIXADO
B	04		FINDO-BAIXADO
B	05		INCOMPETENCIA-BAIXA
B	06		DEVOLVIDO-BAIXADO
B	07		SEM PREPARO-BAIXADO
B	08		BAIXA - ORDENADO P/ DEPRECANTE
B	09		ENTREGUE-BAIXADO
B	10		BAIXA - OUTROS
B	11		TRANSACAO-BAIXADO

- Na coluna “X” da tabela de situações, digite **X** para marcar as situações a serem consideradas na pesquisa e ESPAÇO ou TAB para desmarcá-las.

Caso nenhuma ou todas as situações sejam marcadas, a situação dos processos não será considerada como critério de pesquisa.

Após selecionar o(s) assunto(s) desejados, tecla **Grava**.

f) Exclui: chame esta função para excluir um modelo de relatório que não será mais utilizado.

g) Grava: após configurar o modelo, utilize a função Grava para armazenar as configurações e **Retorna** para retornar à tela inicial do Gerador de Relatórios (veja abaixo). O **número do modelo** criado será gerado automaticamente pelo sistema.

SIAPRO-SC Florianópolis SCFLPSRIP	Gerador de Relatórios Prog : CA54013P	Data : 01/03/2002 Login: abc
Modelo	> 01 – CONCLUSOS PARA SENTENÇA	Modelo recém criado
Tipo Pesquisa : 2 (1-Última Fase 2-Última fase no período 3-Fase no período 4-Sem Movimentação desde)		
Período : 01/01/1967 00:00:00 a 01/03/2002 23:59:59		

Juízo	>	-
Órgão Atual	>	-
Localizador	>	-
Estender movimento aos apensos : N		
imprime(F10) ConfiguraModelo(^A) Pesquisa(F12) Retorna(F3) >		

2) Definição dos critérios de seleção (tela principal)

Antes de executar o relatório configurado (veja tópico 1) é necessário definir os critérios genéricos de pesquisa, informando os campos solicitados na tela abaixo.

Esta etapa pode ser executada diretamente, caso o modelo a ser utilizado já tenha sido previamente configurado.

SIAPRO-SC Florianópolis SCFLPSRIP	Gerador de Relatórios Prog : CA54013P	Data : 01/03/2002 Login: abc
Modelo > 01 – CONCLUSOS PARA SENTENÇA		
Tipo Pesquisa : 2 (1-Última Fase 2-Última fase no período 3-Fase no período 4-Sem Movimentação desde)		
Período : 01/01/1967 00:00:00 a 01/03/2002 23:59:59		

Juízo > -		
Órgão Atual > -		
Localizador > -		
Estender movimento aos apensos : N		
imprime(F10) ConfiguraModelo(^A) Pesquisa(F12) Retorna(F3) >		

a) **Modelo:** indique o modelo a ser utilizado. A função **Pesquisa** exibe a lista de modelos existentes.

b) **Tipo Pesquisa:** refere-se ao modo pelo qual o Gerador irá pesquisar as fases selecionadas na configuração do modelo (veja tópico 1.1, item b). É utilizada em combinação com o **Período**.

Os tipos de pesquisa são os seguintes:

1 - Última Fase: considera na pesquisa apenas os processos cuja última fase seja igual a uma das especificadas no **modelo**. **Não** solicita informação de **Período**.

2 - Última fase no período: considera na pesquisa apenas os processos cuja **última fase no período indicado** seja igual a uma das fases especificadas no **modelo**.

3 - Fase no período: considera na pesquisa apenas os processos que possuam fase igual a uma das especificadas no **modelo**, e que tenha sido **lançada** no **Período** especificado, **não** importando que seja a última.

4 - Sem Movimentação: considera na pesquisa apenas os processos cuja última fase seja uma das marcadas e que a mesma tenha sido lançada antes da **data inicial** informada.

- c) **Período:** define as datas inicial e final entre as quais será feita a pesquisa. Caso seja escolhido **Tipo Pesquisa = 1 - Última Fase** não é solicitada informação de período. Se for escolhido **Tipo Pesquisa = 4 – Sem movimentação desde** é solicitada apenas uma **data inicial**.
- d) **Juízo:** para realizar a pesquisa sobre apenas um dos juízos da respectiva secretaria, especifique o juízo desejado. Para realizar a pesquisa sobre ambos os juízos, deixe este campo em branco. Este campo está disponível apenas para usuários de secretarias.
- e) **Órgão atual:** para listar apenas processos que se encontram (fisicamente) em determinado órgão, ou na sua própria secretaria, preencha este campo com a sigla do respectivo órgão. Para listar processos que estejam em qualquer órgão, deixe este campo em branco.
- f) **Localizador:** para listar apenas processos que se encontram em determinada localização física, preencha este campo com a sigla do respectivo localizador. Para listar processos que estejam em qualquer localizador, deixe este campo em branco.
- g) **Estender movimento aos apensos:** informe **Sim** se você deseja que o Gerador considere o lançamento de uma fase em um processo de um grupo de apensos como válido para todos os processos do mesmo grupo de apensos.

2.1) Funções do relatório

- a) **Imprime:** inicia a geração do relatório imediatamente – se houver disponibilidade do sistema (veja tópico **3.1**) –, de acordo com os parâmetros especificados.
- b) **AgendaRelatorio:** permite o agendamento da geração de um relatório para ocorrer durante a madrugada (veja tópico **3.2**).
- c) **DeletaAgendado:** permite a exclusão de um relatório previamente agendado (veja tópico **3.2**).
- d) **ImprimeAgendado:** permite a impressão de um relatório previamente agendado (veja tópico **3.2**).
- e) **ConfiguraModelo:** cria ou altera modelo de relatório (veja tópico **1**)
- f) **Pesquisa:** exibe lista de opções de acordo com o campo onde se encontra o cursor.
- g) **Retorna:** retorna à tela anterior

3) Agendar ou imprimir o relatório

3.1) Imprimindo o relatório imediatamente

Depois de configurar o modelo (veja tópico 1) e definir os critérios de seleção (veja tópico 2), chame a função **Imprime** para gerar o relatório e imprimi-lo imediatamente.

No horário entre as 11 e as 19 horas, o Gerador de Relatórios limita a geração imediata de relatórios simultâneos². O número máximo de relatórios simultâneos é:

- **2** relatórios simultâneos entre todas as **Varas Federais**;
- **1** relatório entre todas as **SRIPs**;
- **1** relatório para a **Corregedoria**.

Por exemplo, se dois usuários estiverem gerando e imprimindo relatórios, nenhum outro usuário – da mesma ou de outra Vara Federal – conseguirá gerar e imprimir relatórios até que um deles termine. Neste caso, o usuário poderá tentar imprimir o seu relatório mais tarde ou então agendá-lo para ser gerado durante a madrugada (veja tópico 3.2).

3.2) Agendando o relatório

O Gerador de Relatórios permite que um relatório tenha sua geração agendada para ocorrer durante a madrugada, não impactando a utilização do sistema (performance) durante o expediente de trabalho.

Chamando a função **AgendaRelatório**, o relatório entra em uma fila de solicitações de relatórios agendados, que serão gerados – por ordem de entrada na fila – durante a madrugada do dia seguinte. Uma vez gerado o relatório, o mesmo ficará disponível para impressão na função **ImprimeAgendado**.

Todos os relatórios que não tenham urgência devem, preferencialmente, ter sua geração agendada.

3.2.1) AgendaRelatório

Depois de configurar o modelo (veja tópico 1) e definir os critérios de seleção (veja tópico 2), chame a função **AgendaRelatório** para agendar a geração do relatório para a madrugada. Digite um nome para o relatório agendado e tecle ENTER.

Será exibida uma mensagem de confirmação.

```
+-----+
| Relatório CONCLUSOS agendado com número 1035987830 |
|                                                     | [PRESS RETURN] |
+-----+
```

² O horário de limitação, bem como o número máximo de relatórios simultâneos poderão ser alterados pelo Núcleo de Informática.

O relatório agendado é incluído em um fila, na qual estão todos os relatórios agendados no sistema. Durante a madrugada, o sistema irá gerar os relatórios, de acordo com a ordem de agendamento estabelecida na fila. Caso não seja possível gerar todos os relatórios da fila, os relatórios restantes terão sua geração adiada para a madrugada seguinte, e assim sucessivamente, até que sejam gerados.

É permitido o agendamento de apenas **2** relatórios por Vara Federal, **3** por SRIP e **5** para a Corregedoria.

Para cancelar o agendamento de um relatório, chame a função **DeletaAgendado**.

3.2.2) *ImprimeAgendado*

Para imprimir um relatório previamente agendado, chame a função **ImprimeAgendado**. Só será possível imprimir um relatório agendado se o mesmo já tiver sido gerado pelo sistema.

Caso dois ou mais relatórios estejam disponíveis para impressão, será mostrada a seguinte tela:

Relatórios Para Impressão		
Número	Nome	Data de Agendamento
1035319357	CONCLUSOS	22.10.2002 17:42:37
1035319370	SENTENCIADOS	22.10.2002 17:42:50

Os relatórios ficam disponíveis para impressão durante sete dias, após a data de sua geração. Depois disso, são excluídos automaticamente do sistema.

Para excluir um relatório gerado antes da exclusão automática do sistema, chame a função **DeletaAgendado**.



TRF4
JUSTIÇA FEDERAL
Rio Grande do Sul
Paraná
Santa Catarina

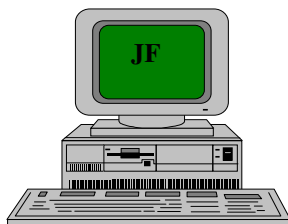
Núcleo de Informática
Diretoria de Informática
SDS

SIAPRO

Sistema de Informação e
Acompanhamento Processual

Versão 2.00

GUIA DE REFERÊNCIA RÁPIDA



30/7/2004

MÓDULOS

1 - Tabelas Básicas	4 - Distribuição	82 - Consultas
2 - Protocolo	5 - Processamento	7 - Certidão
3 - Autuação	85 - Cálculos	

TELAS DE MENU

Setas ou 1ª letra do item **seleciona** a opção
ENTER ou **F16** **aciona** rotina selecionada
F3 **retorna** ao nível anterior

Diagrama da Tela de Menu do SIAPRO:

Campos de Entrada:

- Discursão:** SIAPRO, Porto Alegre, RSPOA01
- Órgão onde está lotado o usuário:** Principal
- Nome do programa:** Data: 05/04/1999, Prog: M E N U, Login: abc

Menu de Opções:

- Consultas
- Processamento
- Protocolo
- Autuação

Informações de Versão e Descrição:

- Versão 2.00 - 28.02.98
- CA00010M-Menu de Consultas

Botões de Ação:

- Executa (F16)
- MudaOrgao (F11)
- Retorna (F3)
- FIM (F14)
- Ajuda (F5)

Linhas de Comando:

- Descrição do item:** aponta para o menu de opções.
- Sigla do usuário:** aponta para o campo de login.
- Item selecionado:** aponta para o menu de opções.

(ATUALIZAÇÃO/CONSULTA)

Diagrama da Tela de Atualização/Consulta do SIAPRO:

Campos de Entrada:

- SIAPRO, Lançamento de Fase, Data: 05/04/1999
- Porto Alegre, Prog: CA51000P
- RSPOA01, Login: abc

Campos de Informação:

- Processo: _____
- Bloco: > _____
- Qtd: _____

Campos a serem preenchidos:

- Relator: _____
- Localiz.: _____
- Advogado: _____
- Advogado: _____
- Fase atual: _____

Botões de Ação:

- Pesquisa (F12)
- Bloco (Ct+V)
- Processo (F4)
- Lembrete (Ct+R)

> Indica existência de outros comandos disponíveis. Podem ser visualizados teclando-se F1

OBSERVE o RODAPÉ DA TELA, onde são exibidos:
COMANDOS disponíveis para cada rotina.
MENSAGENS de ERRO e/ou ALERTA.

COMO EXECUTAR OS COMANDOS

- Modo indireto - tecla F1: desloca o cursor para a linha de comandos. Neste ponto o usuário pode:

- **executar** digitando as 1ªs letras (**Fases** =)
- **executar** diretamente através dos atalhos
- **exibir** os demais comandos disponíveis (

- Modo direto - (atalhos): utilizando apenas atalhos indicados entre parênteses:

- teclas de **função** (Fs) Ex: **F3, F5**
- sequência **Ctrl+tecla** (^) Ex: **^T, ^A**
- sequência **Shift+tecla** (Sh) Ex: **Sh+F2**

Os comandos repetidamente utilizados nas telas estarão sempre associados à **mesma tecla de atalho**.

TERMINAL	MICRO	AÇÃO
F1	F1	Vai para linha de comando
F3	F3	Retornar/Abandonar tela
F12	F12	Pesquisa
F14	Shift-F4	Altera registro (Grava)
F15	Shift-F5	Ajuda (Help)
F16	Shift-F6	Inclui registro (Grava)
ENTER	ENTER	retorna da linha de comds.

PREENCHIMENTO DOS CAMPOS

ENTER..... AVANÇA para o **campo seguinte** e **apagar** o conteúdo à direita do cursor

Tab..... AVANÇA para o **campo seguinte** e **apagando** o conteúdo à direita do cursor

Ctrl-P..... RETORNA para o **campo anterior**
^P (equivalente à **^** do sistema antigo)

F3 ABANDONA tela sem salvar o conteúdo

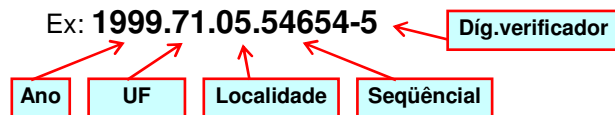
F12..... PESQUISA apresenta **lista** de valores possíveis (tabelados) para o preenchimento do campo. Quando houver, o campo é identificado pelo símbolo ">":

Ex: Sigla da UF > ____ (**F12** – exibe UFs cadastradas)
Sigla da UF : ____ (Preenchimento livre)

NÚMERO DO PROCESSO

Processos autuados **antes** da implantação do novo SIAPRO permanecem com seus **números originais**.

Processos autuados **a partir** da entrada do novo SIAPRO: receberão o **novo número** composto de 15 dígitos.



Foram criadas formas alternativas para facilitar a digitação, que valem **também** para os **processos antigos (10 dígitos)**.

Os processos **1999.71.05.000012-3** e **97.14.00001-7** podem ser identificados através das seguintes formas, respectivamente:

1 - Seqüencial + Dígito Verificador

Ex.: Processo: 123 Processo: 17

2 - Ano/Seqüencial + Dígito Verificador

Ex.: Processo: 99/123 Processo: 97/17

Obs.: A combinação "Seqüencial + Dígito Verificador" poderá **se repetir** dependendo do ano e local. Quando isso acontecer será mostrada uma tela com os processos encontrados para o número informado, permitindo escolha. A informação do **ano** combinado com o **Seqüencial + Dígito Verificador** é um bom filtro para evitar as repetições.

3- Número Completo (com ou sem os pontos)

Ex.1: Processo: 1999.71.05.000012-3

Ex.2: Processo: 97.140001-7

F15 – sh+F5 – TECLA DE AJUDA – HELP

Conteúdo dos manuais do usuário.

EDITOR DE TEXTOS

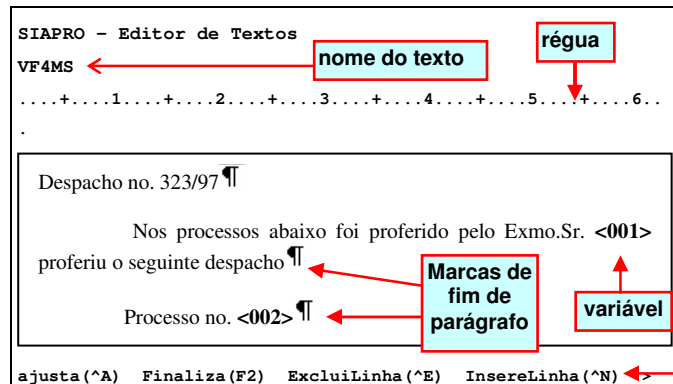
O SIAPRO possui um editor de texto pelo qual poderão ser elaborados documentos associados à aplicação.

A digitação deve ser corrida, **sem forçar a separação silábica ou as quebras de linha**.

setas.movimenta o cursor **bksp**.... volta apagando
ins.....liga/desliga inserção **del**..... apaga caracter
ENTER novo parágrafo

Ao digitar mantenha a **INSERÇÃO**

DESLIGADA



LINHA DE COMANDOS DO EDITOR DE TEXTO:

Finaliza(F2)..... **salva** o texto.

Ajusta(^A)..... **alinha** os parágrafos do **texto**, justificando-o.

ExcluiLinha(^E) **exclui** a **linha** onde está o cursor.

InsereLinha(^N) **insere** uma linha em branco na posição do cursor na tela.

Parágrafo(^P)... **marcao final do parágrafo**. Quando o **ENTER** texto for alinhado estas marcas de parágrafo serão respeitadas.

LimpaTudo(^L)..**apaga** o texto da tela.

ConsultaVariáveis(^V).....**consulta** nº e nome da **variável** a ser inserida no texto (Ex: <002>-nº do processo). Em cada parte do texto onde houver a marca <002>, esta será substituída dinamicamente pelo respectivo **nº do processo**, quando da geração de documento. (semelhante a uma mala direta). O mesmo valendo para as demais variáveis.

InsereTexto(^T) permite a digitação de **palavra** ou um **trecho de texto**, que é inserido na posição do cursor.

Copiar(^C).....**marca a posição inicial** do trecho a ser copiado.

PosicaoFinal(^F) **marca a posição final** do trecho a ser copiado

Colar(^Y)..... **copia** o trecho marcado a partir da linha onde está posicionado o cursor.

Cancelar(^X)..... **cancela** a cópia

Como acessar o sistema SIAPRO - TRF/4

tela 1

```

      _____e_____
      .. e ..
      . . e . .
      . . e . . Tribunal Regional Federal da 4ªRegião
      _____e_____
      \_____/ e \_____/
      e
      ###
      #####

      SISTEMAS DISPONÍVEIS
      -----

      1 - Consulta Processo
      2 - SIAPRO (Protocolo descentralizado)
      3 - Sistemas Administrativos
      4 - Sair

      Opção:
```

Através da rotina CO/RP - Sistema RENPAC, selecione TRF/4 e será exibida a *tela 1*.

Para lançar as fases do protocolo descentralizado escolha a opção **2** e tecla <ENTER>

tela 2

```

      _____e_____
      .. e ..
      . . e . .
      . . e . . Tribunal Regional Federal da 4ªRegião
      _____e_____
      \_____/ e \_____/
      e
      ###
      #####

      Terminal de Acesso via RENPAC
      Versão 3.0

      SELECIONE O TIPO DO TERMINAL:
      -----

      1 - vt100
      2 - vt220
      3 - ti+
      4 - tty (Ex. Operador - Embratel)
      5 - Sair

      Opção:
```

Na *tela 2* selecione o terminal VT220 (opção **2**) e tecla <ENTER>.

Em seguida será exibida a tela de entrada do SIAPRO (*tela 3*).

tela 3

```

      T I B U N A L   R E G I O N A L   F E D E R A L
      Sistema de Informação e Acompanhamento Processual - SIAPRO
      ***
      Usuário : _____-
      Orgão   : _____-
      Senha   : _____-
      Executa  FIM  MudaOrgao
```

No campo **Usuário**: digite seu código e tecla <ENTER>

O sistema exibirá automaticamente o Órgão ao qual está associado o usuário.

No campo seguinte, **Senha**: digite sua senha e tecla <ENTER>. No primeiro acesso a senha será igual ao código.

Ex: **Usuário: abc / Senha: abc**

O sistema então exibirá o menu principal

NOTA
Para sua segurança, mude sua senha através do Módulo **Consultas**, Rotina **Alteração de senha**.

Ver também:
Guia de Referência Rápida
Manual do Usuário - Módulo 5/82